

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій
Кафедра психології та соціальної роботи

МИКИТІВ Інна Володимирівна

**Цінності, цілі та засоби ділової взаємодії психолога з клієнтом / Values,
goals and means of business interaction of a psychologist with a client**

спеціальність: 053 – Психологія
освітньо-професійна програма – Психологія

Кваліфікаційна робота

Виконав:
студент групи ПСзм -21
Микитів (Борейко) Інна
Володимирівна

Науковий керівник:
доктор психол. наук, професор
Фурман Оксана Євстахіївна

Тернопіль 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДІЛОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ.....	7
1.1. Психологічне консультування як процес ділової взаємодії між психологом і клієнтом.....	7
1.2. Консультативна бесіда як основний метод роботи психолога-консультанта.....	16
1.3. Характеристика цінностей, цілей та засобів ділової взаємодії психолога з клієнтом.....	21
Висновки до розділу 1.....	28
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ПСИХОЛОГОМ ТА КЛІЄНТОМ.....	29
2.1. Процес встановлення психологічного контакту між суб'єктами взаємодії.....	29
2.2. Основні феномени ділової взаємодії психолога та клієнта.....	37
2.3. Характеристика техніки, прийомів та засобів ділової взаємодії психолога з клієнтом.....	43
Висновки до розділу 2.....	53
РОЗДІЛ 3. ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ПОКРАЩЕННЯ ДІЛОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ПСИХОЛОГОМ ТА КЛІЄНТОМ.....	55
3.1. Методика та організація дослідження ділової взаємодії психолога з клієнтом.....	55
3.2. Зміст програми ділової взаємодії психолога з клієнтом.....	57
3.3. Аналіз результатів з упровадження програми ділової взаємодії психолога з клієнтом.....	58
Висновки до розділу 3.....	63
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67
ДОДАТКИ.....	72

ВСТУП

Актуальність дослідження. Останні роки свідчать про активний розвиток практичної психології і соціальної роботи, особливо в контексті формування сфери соціально-психологічного обслуговування населення. Цей напрямок орієнтований на розвиток практики соціально-психологічного консультування.

В інших сферах, таких як педагогічна, юридична, медична і інші, консультант зазвичай виступає в ролі помічника, відмінно від сфери соціальної допомоги, де він вже виступає як самостійний фахівець, що надає послуги людям, які опинилися в складних життєвих ситуаціях.

У той же час, розвиток економіки розширює можливості для соціальних працівників та психологів, змушуючи їх виходити за межі обмеженої сфери діяльності і розробляти методи надання допомоги у розв'язанні складних проблем. Ці методи впроваджуються в практику та вивчаються клієнтами під час консультаційної взаємодії.

У сучасному світі психологічна допомога та консультування стають все більш необхідними для підтримання психічного здоров'я та вирішення проблем, що виникають у житті людини. Однією з ключових складових успішного процесу консультування є встановлення ефективної ділової взаємодії між психологом та клієнтом. Розглядаючи динаміку взаємодії, важливо враховувати та розвивати психологічні аспекти, які сприяють розбудові довірчих відносин і сприяють досягненню психологічного благополуччя клієнта.

Очевидна актуальність цієї проблеми та її недостатня наукова розробленість зумовили вибір теми магістерської роботи: ***«Цінності, цілі та засоби ділової взаємодії психолога з клієнтом»***.

Питання цінностей, цілей та засобів ділової взаємодії психолога з клієнтом досліджували у своїх працях такі вчені: Н. С. Афанасьєва [2-3], Т. Ю. Білошицька [5], І. С. Буллах [6], О. В. Гончар [10], Т. В. Горпинченко [11], Г. А. Кошонько [18], І. В. Кулик [19], М. О. Марценюк [21], Н. В. Мельник [24], С. К. Мельничук

[26], М. І. Мушкевич [28], Л. А. Опанасенко [31], Л. М. Рось [38], В. Рябченко [40], Р. П. Федоренко [46], Г. О. Хомич [49], І. М. Цимбалюк [51] та ін.

Об'єкт дослідження – ділова взаємодія з клієнтом в сучасному бізнес-довкіллі.

Предмет дослідження – процес ділової взаємодії між психологом та його клієнтами.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати й експериментально перевірити ефективність програми ділової взаємодії психолога з клієнтом.

Відповідно до поставленої мети було визначено такі **завдання**:

1. Розкрити особливості ділової взаємодії між психологом і клієнтом.
2. Обґрунтувати процес ділової взаємодії психолога та клієнта.
3. Уточнити прикладні аспекти покращення ділової взаємодії між психологом та клієнтом.

Методи дослідження: *теоретичні* – аналіз, синтез, порівняння, класифікація, систематизація – для вивчення літературних джерел, визначення продуктивних підходів до вирішення психологічного консультування як процесу ділової взаємодії між психологом і клієнтом; узагальнення – для визначення цінностей, цілей та засобів ділової взаємодії психолога з клієнтом; *емпіричні* – аналіз нормативної документації, методичних матеріалів для з'ясування процесу ділової взаємодії психолога з клієнтом; соціально-педагогічний експеримент для перевірки ефективності розробленої програми; методи кількісної і якісної обробки результатів експерименту.

Теоретичне значення дослідження полягає в тому, що на основі аналізу здобутків сучасної соціальної педагогіки розроблено та обґрунтовано шляхи ділової взаємодії між психологом та його клієнтами; обґрунтовано зміст та особливості цінностей, цілей та засобів ділової взаємодії психолога з клієнтом; визначено процес встановлення психологічного контакту між суб'єктами взаємодії; складено комплексну програму ділової взаємодії психолога з клієнтом.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що розроблена програма ділової взаємодії психолога з клієнтом, а також запропонований діагностичний інструментарій можуть бути використані у роботі соціально-психологічних служб, соціально-реабілітаційних центрів, при розробці навчальних курсів для фахової підготовки соціальних психологів, соціальних працівників і корекційних педагогів у закладах вищої освіти.

Структура й обсяг дослідження. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, додатків і списку використаних джерел (60 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 89 сторінок, з них основного тексту – 63 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДІЛОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ

1.1. Психологічне консультування як процес ділової взаємодії між психологом і клієнтом

Широке впровадження психології в практику природно сприяє розвитку різних галузей психологічної діяльності, особливе місце серед яких відводиться психологічному консультуванню.

Однак конкретна специфіка та сфери застосування цього виду діяльності часто важко визначити чітко і однозначно через те, що термін «консультування» вже давно став загальним поняттям для різноманітних консультативних практик. Фактично в будь-якій сфері, де вимагаються психологічні знання, консультування використовується в певній мірі як один з найефективніших методів роботи.

Психологічне консультування може включати в себе професійну консультацію, педагогічне консультування, промислове консультування, консультування керівників та інші форми. Проте, найвідомішою областю застосування психологічного консультування є допомога тим, хто шукає підтримку в розв'язанні сімейних та особистих проблем. Ця сфера включає в себе роботу з подружніми парами, спільну консультацію дітей та батьків, психологічну підтримку людей, які розглядають можливість розлучення, і багато інших аспектів.

Без сумніву, головною метою психологічного консультування є надання психологічної підтримки, що означає, що розмова з психологом має сприяти розв'язанню проблем і поліпшенню взаємовідносин з оточуючими. Проте відповідь на питання, як саме і у якому форматі надавати цю психологічну підтримку, не є тривіальною.

Отже, незважаючи на те, що задоволення потреб клієнта вважається ключовим показником успішності психологічного консультування, ефективність роботи психолога значною мірою залежить від конкретних

проблем та потреб самого клієнта. Наприклад, особа, яка переживає втрату або трагедію, може очікувати покращення свого самопочуття завдяки консультації.

Підсумовуючи, мета психологічного консультування різноманітна і залежить від індивідуальних потреб клієнта (рис. 1.1).

Важливою частиною цього процесу є уважне слухання та розуміння клієнта, яке дозволяє розширити його світогляд та розкрити нові можливості для особистого зростання. Для багатьох осіб, які звертаються за допомогою до психолога, можливість вільно та відверто спілкуватися з фахівцем вже сама по собі є важливою і корисною, і може послужити стимулом для подальшого самовдосконалення і розвитку, а також визначити необхідність звернення до інших спеціалістів у майбутньому.

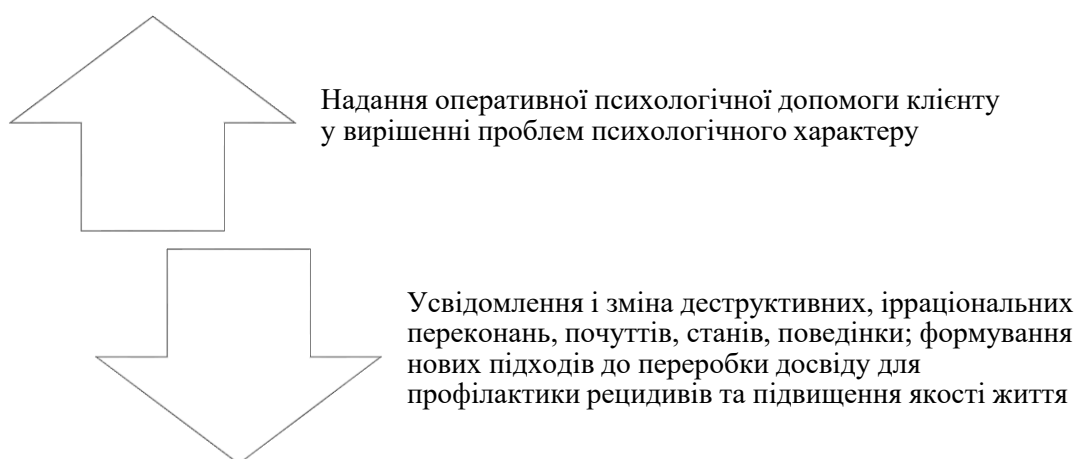


Рис. 1.1. Мета психологічного консультування

Психологічне консультування виникло як окрема сфера в психологічній практиці, відокремившись від психотерапії. Це обґрунтовано необхідністю надавати психологічну допомогу тим, хто не має серйозних клінічних порушень, але відчуває потребу у підтримці та раді як у складних життєвих ситуаціях.

Психологічне консультування пацієнтів можна розділити на кілька видів залежно від його мети (рис. 1.2).

Часто, при зайнятті психолога, необхідно виходити за межі його основної спеціальності. Наприклад, консультування батьків вимагає від фахівця глибоких знань у галузі дитячої та сімейної психології, педагогіки і освіти.

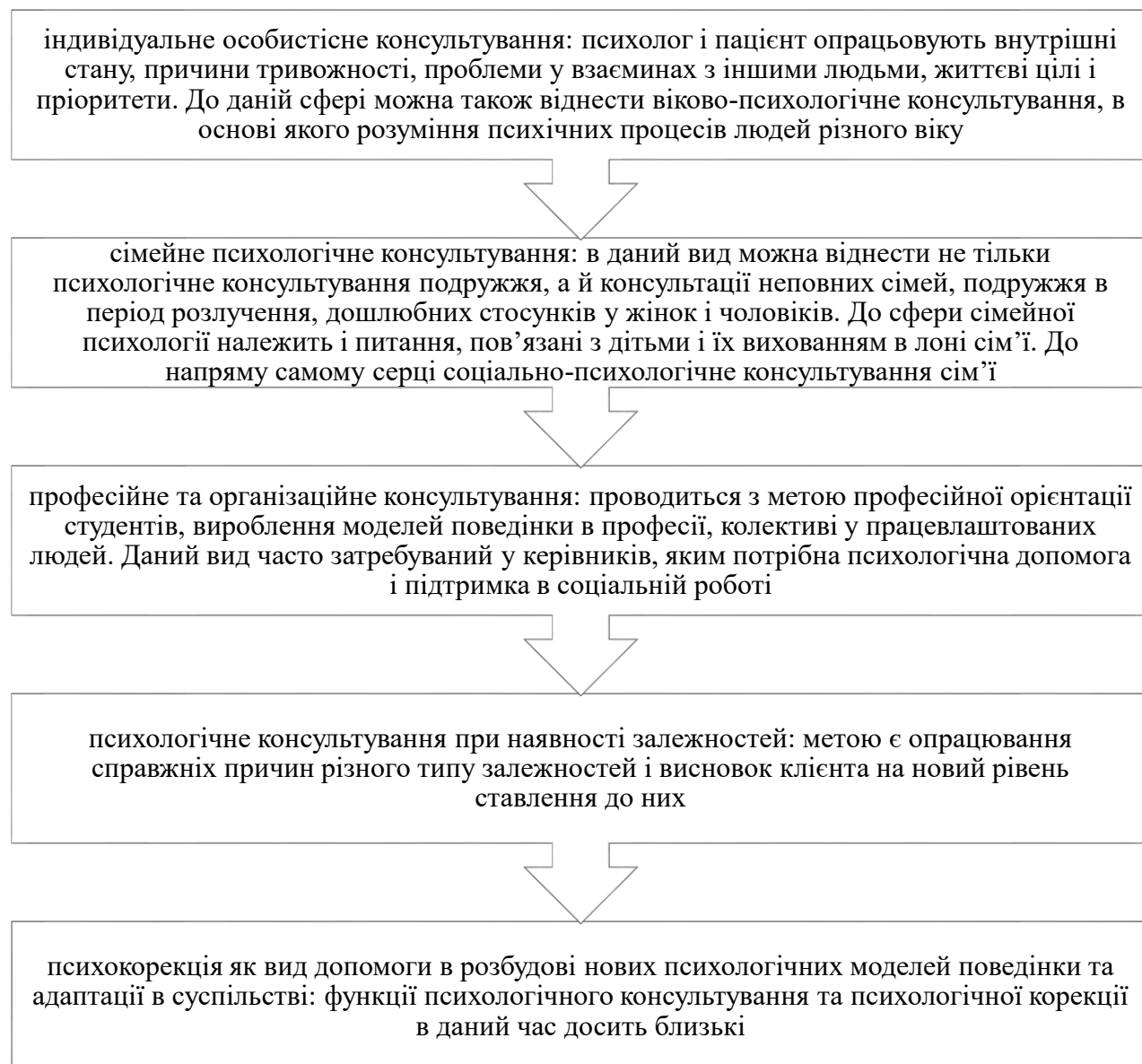


Рис. 1.2.Класифікація психологічного консультування

Щодо форм організації та тривалості проведення психологічної роботи, можна виділити такі категорії:

- короткострокове психологічне консультування: потрібно для вирішення і опрацювання конкретного питання, який викликає у пацієнта підвищену

тривожність і вимагає втручання фахівця. Після закриття питання необхідності консультування більше не виникає;

- дистанційне консультування: можливо завдяки сучасним технологіям. Переважно формат відеоконференції для вибудовування більш тісної аудіо-візуального контакту психолога і пацієнта;
- екстрене психологічне консультування: необхідно для вирішення гострих конфліктних ситуацій, усунення суїцидальних думок. В даному випадку мета психолога зняти гостре напруження з пацієнта, знайти в ньому внутрішні ресурси для подолання кризи, переконатися в стабілізації стану людини.

Психологічне консультування може бути визначене різними способами, в залежності від контексту та підходу. Ось кілька різних визначень терміну «психологічне консультування».

Психологічне консультування як процес спілкування: це форма професійної допомоги, в ході якої психолог (консультант) взаємодіє з клієнтом з метою розуміння та вирішення психологічних проблем, труднощів або конфліктів. В цьому контексті психологічне консультування може бути описане як діалоговий процес між клієнтом і консультантом з метою полегшення внутрішньої зміни та саморозкриття.

Психологічне консультування як метод психотерапії: деякі визначення підкреслюють, що психологічне консультування включає в себе методи психотерапії та спрямоване на покращення психічного стану клієнта. У цьому випадку, консультування може бути спрямоване на лікування психологічних розладів.

Психологічне консультування як форма психологічної підтримки: в інших визначеннях підкреслюється, що психологічне консультування може бути засобом надання психологічної підтримки, яка допомагає клієнту впоратися з життєвими труднощами, стресами, травмами або кризами.

Психологічне консультування як процес навчання і розвитку: деякі підходи акцентують роль психологічного консультування як засобу навчання та розвитку особистості, сприяючи самопізнанню, саморозвитку і здобуттю нових навичок.

На рис. А.1 Додатку А зображено перелік визначень поняття «психологічне консультування».

Ці різні визначення відображають різноманітність підходів до психологічного консультування та показують, що воно може включати в себе різноманітні аспекти психологічної допомоги та підтримки залежно від потреб клієнта і фахової експертизи консультанта.

Спроба узгодити різні погляди на цей вид роботи з людьми дозволяє сформулювати таке визначення: психологічне консультування – це пряма взаємодія психолога з клієнтом (пацієнтом), спрямована на вирішення його особистісних проблем, підвищення психологічної культури та особистісного зростання.

Важливо зауважити, що існують певні принципи поведінки для психолога-консультанта, які дотримання забезпечує не лише етичність професійної діяльності, але й гарантує успішність психологічного впливу. Давайте розглянемо більш докладно деякі етичні вимоги, які мають особливе значення:

1. Доброзичливе і неоцінне ставлення до клієнта: цей принцип включає в себе комплекс правил професійної поведінки, спрямованих на створення такого середовища під час консультації, в якому клієнт відчуває себе комфортно і спокійно. Доброзичливе ставлення не просто відповідає загальноприйнятим нормам поведінки, але й передбачає вміння уважно слухати, надавати психологічну підтримку, утримуватися від осудів і намагатися зрозуміти та допомогти кожному, хто звертається за допомогою.

2. Орієнтація на норми і цінності клієнта: цей принцип передбачає, що психолог має орієнтуватися на життєві принципи і ідеали самого клієнта під час взаємодії з ним, а не на загальновизнані соціальні норми і правила. Ефективний

вплив можливий лише тоді, коли психолог враховує систему цінностей самого клієнта.

3. Заборона надавати поради: психолог не повинен давати поради клієнту. Існують кілька суттєвих причин для цього. По-перше, життя кожної людини унікальне і непередбачуване, тому неможливо гарантувати успіх будь-якої поради. По-друге, надавши пораду, психолог бере на себе повну відповідальність за події, що можуть виникнути, що не сприяє розвитку особистості клієнта та його адекватному ставленню до дійсності. Такий підхід може зробити психолога «гуру», що заважає саморозвитку клієнта та його активному розумінню власного життя.

4. Збереження анонімності: найважливішою умовою психологічного консультування є збереження анонімності. Це означає, що будь-яку інформацію, яку клієнт передає психологові, не можна передавати без його згоди жодним суспільним або державним організаціям, приватним особам, включаючи родичів або друзів. Існують певні винятки від цього правила (про які клієнта завжди інформують заздалегідь), які спеціально визначені в законодавстві багатьох країн. В Україні, наприклад, таким винятком може бути ситуація, коли психолог дізнається під час консультації про щось, що становить серйозну загрозу для життя інших людей. Проте, навіть у цьому випадку дії психолога повинні бути максимально обережними і спрямованими на захист інтересів клієнта.

5. Розмежування особистих і професійних стосунків: існує небезпека для психолога перетворити професійні стосунки з клієнтами в особисті або намагатися надавати професійну допомогу своїм друзям і найближчим родичам, що може виявитися небезпечним. Це не лише знецінює будь-які рекомендації та конфіденційність інформації, наданої під час консультації, але також створює численні інші ризики.

У психотерапії існують два ключові поняття, які мають велике значення для роботи з пацієнтами: «перенесення» і «контрперенесення». Ці поняття вказують на те, що всі людські стосунки, включаючи ті, що виникають у процесі

консультації, піддані впливу внутрішніх особистих потреб і бажань людини, навіть якщо вони не усвідомлюються. Таким чином, психолог має бути обережним у розмежуванні особистих і професійних стосунків, щоб забезпечити ефективність консультування і зберегти конфіденційність.

6. Втягування клієнта в процес консультування: для того, щоб процес консультування був результативним, клієнт повинен бути активно включений у розмову, відчувати інтенсивність і емоційність в усьому, що обговорюється з консультантом. Психолог повинен забезпечити логічність і зрозумілість бесіди, щоб клієнт не лише слухав фахівця, а й був зацікавлений. Тільки в такому випадку можна активно шукати шляхи розв'язання проблем, переживати і аналізувати їх.

7. Залучення до особистих стосунків між консультантом і клієнтом: розвиток тісних особистих стосунків між консультантом і клієнтом може призвести до того, що вони почнуть задовольняти різні потреби один одного і консультант вже не зможе зберігати об'єктивну та нейтральну позицію, необхідну для ефективного вирішення проблем клієнта. Це може призвести до того, що консультант стає «гуру», а це заважає консультуванню і не допомагає клієнту розуміти його власну роль у подіях, що відбуваються в його житті. Важливо уникати особистих стосунків та, якщо вони все-таки виникають, бути обережними і завжди діяти на користь клієнта.

8. Клієнт бере на себе відповідальність за те, що з ним відбувається: у консультуванні важливо, щоб клієнт відчував відповідальність за свою власну ситуацію та процес змін. Під час консультації необхідно перевести увагу клієнта з інших людей на себе. Без вирішення цього питання неможливо досягти реальних результатів. Тільки тоді, коли особа відчуває свою провину та відповідальність за те, що відбувається, вона дійсно намагатиметься змінити себе і свою ситуацію. В іншому випадку вона буде лише очікувати допомоги та змін від інших.

9. Домогтися усвідомлення клієнтом своєї відповідальності: психолог повинен сприяти тому, щоб клієнт усвідомлював свою роль у своїх проблемах та стосунках з іншими. Усвідомлюючи свою відповідальність, людина може сама вирішувати, яким чином змінити ситуацію на краще. Психолог може надавати допомогу у визначенні того, що можна змінити та як це зробити.

Підсвідомо зробити клієнту зрозумілим, що він частково відповідає за складність своїх проблем і стосунків. Хоча це може бути важко прийняти, це важливий крок у розв'язанні проблем. Консультант може допомогти клієнту розуміти, як його власні дії і рішення впливають на ситуацію, та як вони можуть бути змінені на краще.

10. Усвідомлення своєї провини та відповідальності не завжди вказує на розуміння суті проблеми: іноді люди можуть висловлювати свою провину, але це може бути поверхневим і не відображати реальну суть ситуації. Консультанту важливо допомогти клієнту зрозуміти глибокі фактори, які впливають на його проблеми та стосунки.

Навпаки, для тих, хто дійсно усвідомлює вплив своїх дій на події у своєму житті, обговорення цього з психологом може бути особливо корисним. Для таких осіб уточнення деталей їх взаємин може сприяти внесенню значних змін у їхню поведінку та стосунки з іншими людьми.

Проте існують ситуації, коли не варто обговорювати питання провини і відповідальності з клієнтом. Наприклад, це може бути випадок, коли клієнт переживає горе або серйозну втрату, таку як смерть близької особи. У стані горя люди часто схильні відчувати непомірну провину і відповідальність перед тими, хто помер. У таких ситуаціях консультант повинен допомагати клієнту коригувати надмірні уявлення, знімати надмірний відчуття провини і відповідальності.

Позиція консультанта стосовно клієнта може бути різною:

1. Позиція рівності, коли консультант сприймає клієнта як рівного собі і взаємодіє з ним на рівних умовах.

2. Позиція «зверху», коли консультант більше виступає як наставник або авторитет, який надає поради і вказівки клієнту.
3. Позиція «знизу», коли консультант ставить себе в підпорядкованому становищі, дозволяючи клієнту вести сесію та визначати напрямок розмови.

Кожна з цих позицій може мати свої переваги та застосовується залежно від конкретної ситуації та потреб клієнта.

Т.В. Дуткевич і О.В. Савицька зауважують, що для досягнення результативності та ефективності психологічного консультування необхідно реалізовувати наступні принципи (рис. 1.3).



Рис. 1.3. Класифікація принципів психологічного консультування за Т.В. Дуткевич та О.В. Савицькою

Важним аспектом в консультуванні є проведення психодіагностичного процесу, який дозволяє використовуючи наукову термінологію оцінити стан

психіки клієнта, аналізувати динаміку його розвитку та визначати індивідуально-психологічні фактори, які впливають на формування дезадаптивних негативних психічних станів, що руйнують психологічний баланс клієнта.

Психологічна діагностика надає консультанту можливість виявити не лише слабкі та вразливі аспекти особистості пацієнта, а також його сильні сторони, на які можна опиратися під час психологічної роботи, такі як психологічні ресурси, резерви, адаптивні та компенсаторні здібності.

Отже, психологічне консультування – це процес взаємодії між двома чи більше особами в атмосфері довіри, в якому спеціалізовані знання консультанта спрямовані на надання психологічної допомоги клієнту чи групі клієнтів для оперативного вирішення проблем, виявлення особистісних ресурсів та розробки перспективних програм розвитку.

Психологічне консультування може бути використано для будь-якої психічно здорової людини, яка стикається з екзистенційними проблемами, міжособистісними конфліктами, сімейними труднощами або проблемами професійного вибору.

В свою чергу, психологічне консультування вимагає від психолога глибоких знань, навичок і компетенцій у різних галузях психології та суміжних областях, таких як педагогіка, сімейна психологія, та інші. Це допомагає фахівцю зрозуміти клієнта і надати йому ефективну підтримку.

1.2. Консультативна бесіда як основний метод роботи психолога-консультанта

Основним інструментом, що використовується консультантом, є розмова. Консультативна розмова, з одного боку, служить для отримання інформації шляхом усної взаємодії, а з іншого боку, вона виступає як інструмент діагностики, дозволяючи отримати відомості про внутрішні процеси, особисті

переживання та особливості поведінки людини, які неможливо виявити за допомогою об'єктивних, формалізованих методів. В кінцевому підсумку, розмова є важливим психотерапевтичним інструментом, що допомагає встановити зв'язок між психологом та клієнтом.

Консультативна бесіда є одним із основних методів роботи психолога-консультанта. Цей метод полягає в взаємодії між психологом і клієнтом з метою надання психологічної підтримки, ради, та сприяння розв'язанню психологічних проблем. Основні риси та принципи консультативної бесіди включають:

1. Діалог та взаємодія: консультативна бесіда базується на відкритому та довірчому діалозі між психологом і клієнтом. Важливо, щоб клієнт відчував можливість висловити свої думки, почуття і проблеми, а психолог слухав та розумів його.
2. Підтримка та розуміння: психолог створює емоційно підтримливе середовище, в якому клієнт може відчувати, що його розуміють, приймають, і співчують його ситуації.
3. Активне слухання: психолог уважно слухає клієнта, виявляє його потреби, проблеми, та реакції. Активне слухання допомагає зрозуміти контекст ситуації та динаміку проблеми.
4. Питання та запитання: психолог ставить питання, спрямовані на поглиблення розуміння проблеми, допомагає клієнту розглянути ситуацію з різних ракурсів і знайти альтернативні шляхи дії.
5. Рефлексія та самоусвідомлення: консультативна бесіда сприяє рефлексії та самоусвідомленню клієнта. Він отримує можливість поглянути на свою ситуацію з більшою об'єктивністю та зрозуміти свої власні реакції та почуття.
6. Пошук рішень та планування дій: разом із клієнтом психолог розглядає різні можливі шляхи розв'язання проблеми та планує конкретні дії для досягнення психологічного благополуччя.

7. Емпатія та постійна увага: психолог виявляє емпатію до клієнта та надає йому постійну увагу протягом всієї бесіди.
8. Конфіденційність: консультативна бесіда базується на принципі конфіденційності, тобто психолог зобов'язаний зберігати та захищати особисті дані клієнта.

У психологічній практиці, консультативна бесіда може використовуватися для різних цілей, включаючи підтримку клієнтів у стресових ситуаціях, розв'язання конфліктів, роботу з тривожністю та депресією, підготовку до прийняття важливих рішень, та інші психологічні завдання. Консультативна бесіда є ефективним інструментом для сприяння психологічному здоров'ю та самовизначенню особистості.

Проведення консультативної бесіди включає в себе дотримання спеціальної «технології», яка враховує наступні аспекти (рис. 1.4).

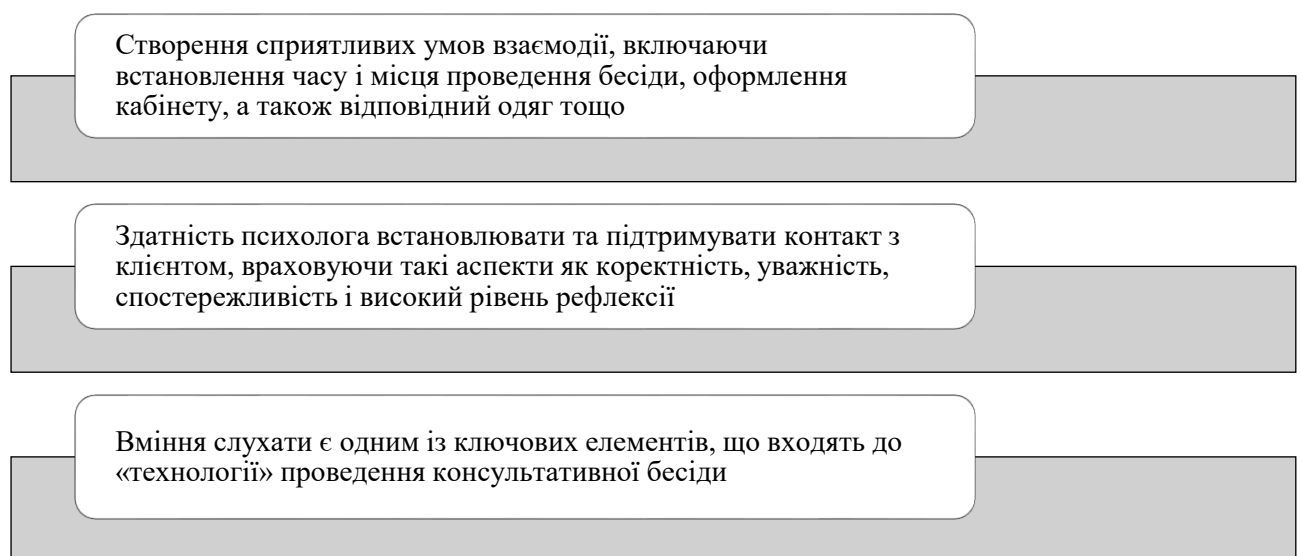


Рис. 1.4. Технології проведення консультативної бесіди

Тепер слід детально описати процес організації місця консультативної бесіди. Людина, яка шукає допомогу у психолога, має відчувати себе комфортно і спокійно. Вона бажає оточення турботою, доброзичливістю та розумінням, а

також важливо для неї відчувати себе в безпеці. Очевидно, що основними факторами для створення такого сприятливого оточення є професіоналізм і особисті якості консультанта. Проте також важливою роллю в цьому відіграє організація робочого простору.

Таким чином, кімната повинна мати ізольований характер, і, крім того, вона має бути затишно облаштована меблями, бажано в класичному стилі. В кабінеті можуть бути дві зони для проведення консультацій: перша з використанням м'яких меблів, таких як крісла або диван, і журнальним столиком; друга – з кількома напівм'якими стільцями та столом. Крім того, можна додати картини та квіти, щоб створити гармонійну і заспокійливу атмосферу.

Час бесіди також є одним із вагомих факторів проведення консультативної бесіди. Тому його вплив може розглядатися з різних точок зору:

1. Час як необхідна умова ефективності та успішності консультативного впливу, що передбачає проведення зустрічі в той момент, коли клієнт і консультант можуть спокійно та без поспішання розмовляти.
2. Час як параметр психотерапевтичного впливу, включаючи в себе часову рамку консультації (початок і завершення), яка впливає на обох учасників, оскільки час обмежений, і вони повинні працювати активно та динамічно.
3. Час як показник професіоналізму психолога, оскільки кожна репліка або інтерпретація консультанта повинна з'явитися вчасно, щоб бути зрозумілою і прийнятою для клієнта.
4. Час як фактор структурованості консультативної бесіди, де кожен етап має відповідати відведеному для нього часовому інтервалу. Наприклад:
 - 5–10 хвилин для знайомства з клієнтом та початку бесіди;
 - 25–35 хвилин для розпитування, формулювання та перевірки консультативних гіпотез;
 - 10–15 хвилин для корекційного впливу;

- 5–10 хвилин для завершення бесіди.

Час грає важливу роль у психологічному консультуванні, і правильне його управління є важливим аспектом процесу.

Щодо одягу та іміджу консультанта. Як відомо, одяг, зачіска і прикраси є частинами зовнішнього вигляду людини і можуть вказувати на її професійну спеціалізацію (наприклад, військовий одяг), національну приналежність (національний костюм), а також слугувати додатковими показниками віку і відображати особистий стиль та уподобання.

Основні характеристики консультативної бесіди включають (рис. 1.5).

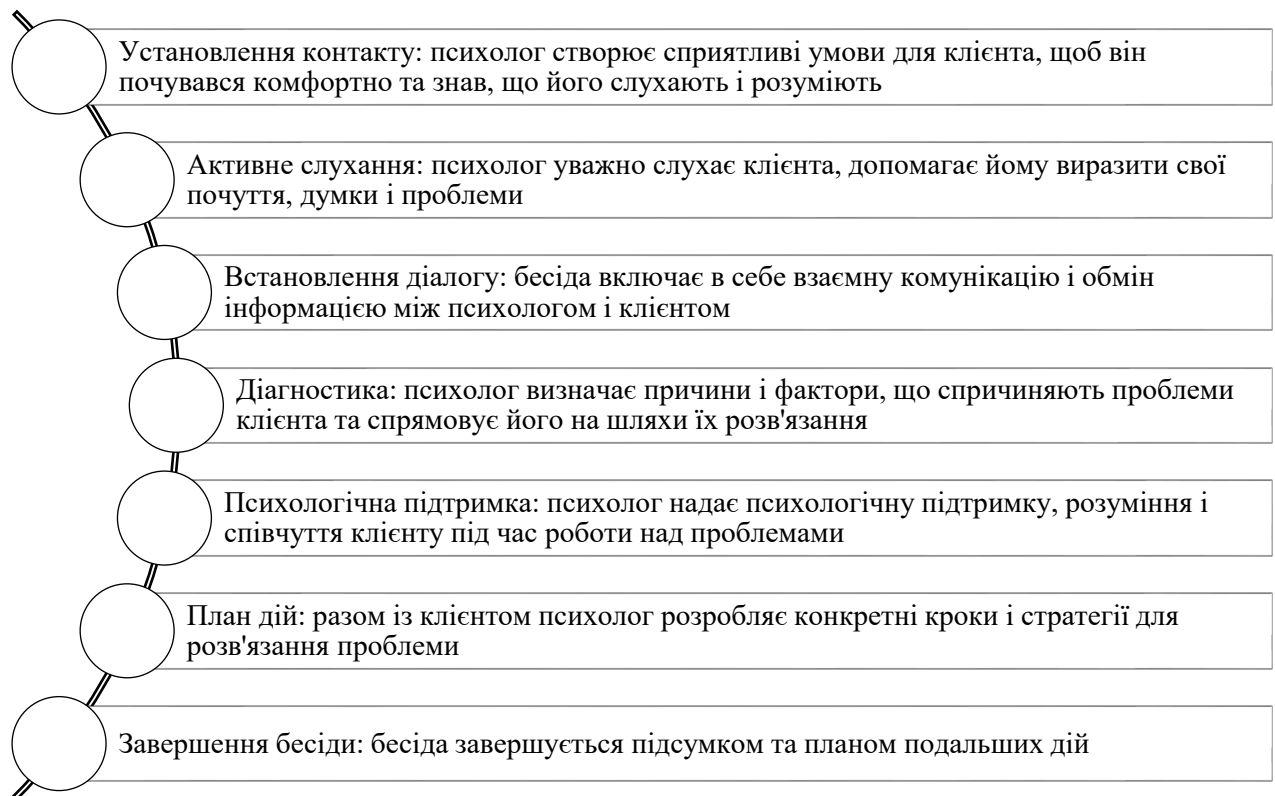


Рис. 1.5. Провідні характеристики консультативної бесіди

Резюмуючи слід відзначити, що консультативна бесіда є основним методом роботи психолога-консультанта і є ключовою складовою психологічного консультування. Цей метод включає в себе вербальну комунікацію між психологом і клієнтом з метою надання допомоги та підтримки

клієнту в розв'язанні його проблем, подоланні труднощів і досягненні психологічного благополуччя.

Консультативна бесіда дозволяє клієнту виразити свої почуття і думки, знайти підтримку і психологічну допомогу в складних життєвих ситуаціях і сприяє досягненню психологічного розвитку і самопізнання.

1.3. Характеристика цінностей, цілей та засобів ділової взаємодії психолога з клієнтом

Характеристика цінностей, цілей та засобів ділової взаємодії психолога з клієнтом полягає в розвиненні довіри та підтримці клієнта в процесі психологічної роботи. Це означає, що психолог має враховувати основні цінності, ставити перед собою чіткі цілі та використовувати різноманітні засоби для досягнення психологічного покращення клієнта.

Нижче опишемо детально кожен із складових ділової взаємодії психолога з клієнтом.

I. Цінності:

1. Повага: Психолог поважає особистість та права клієнта, його унікальність і життєвий досвід. Повага є однією з основних принципів психологічної роботи і відіграє важливу роль у стосунках між психологом і клієнтом.

Цей принцип поваги є фундаментальним для психологічної роботи, оскільки створює довіру та сприяє ефективному спілкуванню між психологом і клієнтом. Забезпечуючи повагу до особистості та прав клієнта, психолог створює сприятливі умови для розвитку і змін у житті клієнта.

2. Емпатія в психологічній роботі представляє собою ключовий аспект, який допомагає психологу забезпечити ефективну підтримку та сприяти покращенню психічного стану клієнта. Психолог демонструє свою емпатію, виявляючи зацікавленість і розуміння відчуттів, думок та емоцій, які виникають

у клієнта. Це включає у себе здатність слухати активно, не судячи і не перериваючи, а також поставити себе на місце клієнта, спробувавши зрозуміти його точку зору.

Створюючи підтримуюче середовище, психолог робить все можливе, щоб зробити клієнту комфортно та безпечно відчувати себе під час сесій. Це може включати в себе створення відкритого, некритичного простору для висловлення почуттів і думок, надання позитивного підтримуючого фідбеку, а також дотримання етичних стандартів та конфіденційності. Психолог допомагає клієнту відчувати, що його емоції і досвід мають значення і є прийнятними.

3. Довіра в психологічних відносинах має глибокий вплив на ефективність та результативність психологічної роботи. Коли клієнт відчуває, що психолог є надійною, безпечною і суперечливою особою, він стає більш схильним відкритися і ділитися своїми думками, почуттями і проблемами.

Водночас, довіра є основою для створення емоційного зв'язку між психологом і клієнтом. Цей зв'язок дозволяє клієнту відчувати себе підтриманим, зрозумілим і прийнятим, що сприяє психологічному розвитку та здоров'ю. Коли клієнт відчуває, що його потреби і емоції важливі для психолога, він більше схильний до співпраці та активної участі у терапевтичному процесі.

До того ж, довіра допомагає психологу краще розуміти клієнта, його унікальність і потреби. Це відкриває можливість для більш точної діагностики та індивідуалізованого підходу до розв'язання проблеми чи досягнення поставленої мети.

Узагальнюючи, довіра є фундаментальною складовою в психологічній роботі, яка дозволяє психологу і клієнту спільно працювати над вирішенням психологічних та емоційних проблем, забезпечуючи підтримку та розвиток.

4. Конфіденційність є важливим принципом та обов'язком для психолога в роботі з клієнтом. Це означає, що вся інформація, якою клієнт ділиться з психологом під час сесій, повинна бути збережена в таємниці та не розголошуватися третім особам без письмової згоди клієнта.

Разом із тим, конфіденційність сприяє створенню довіри та комфортного середовища для клієнта, де він може відчувати себе вільно, щоб висловлювати свої думки, почуття та проблеми без страху перед непотрібним розголошенням. Це важливо для того, щоб клієнт міг відкрито розмовляти про свої труднощі, почуття і досвід, що є необхідним для ефективної психологічної підтримки та терапії.

Проте, існують випадки, коли психолог може бути зобов'язаний виходити за межі конфіденційності. Один із таких випадків – це загроза життю чи безпеці клієнта або інших осіб. У таких ситуаціях психолог може бути змушений повідомити відповідній службі чи особам, які можуть допомогти в уникненні небезпеки.

Отже, конфіденційність є необхідним елементом етики та професійної практики в психології, і вона підтримується з метою забезпечення надійної та ефективної психологічної підтримки клієнта.

II. Цілі:

1. Допомога психолога має на меті надання підтримки і сприяння клієнту у різних аспектах його життя та психологічного стану. Основні завдання і цілі психологічної допомоги включають у себе наступні пункти (рис. 1.6).

Важливо зауважити, що психологічна допомога завжди ґрунтується на принципах довіри, конфіденційності та поваги до клієнта. Психолог працює з клієнтом індивідуально, враховуючи його унікальні потреби і ситуацію. Мета полягає в тому, щоб клієнт міг розвивати свої ресурси, здолати життєві виклики та жити задоволено і здорово.

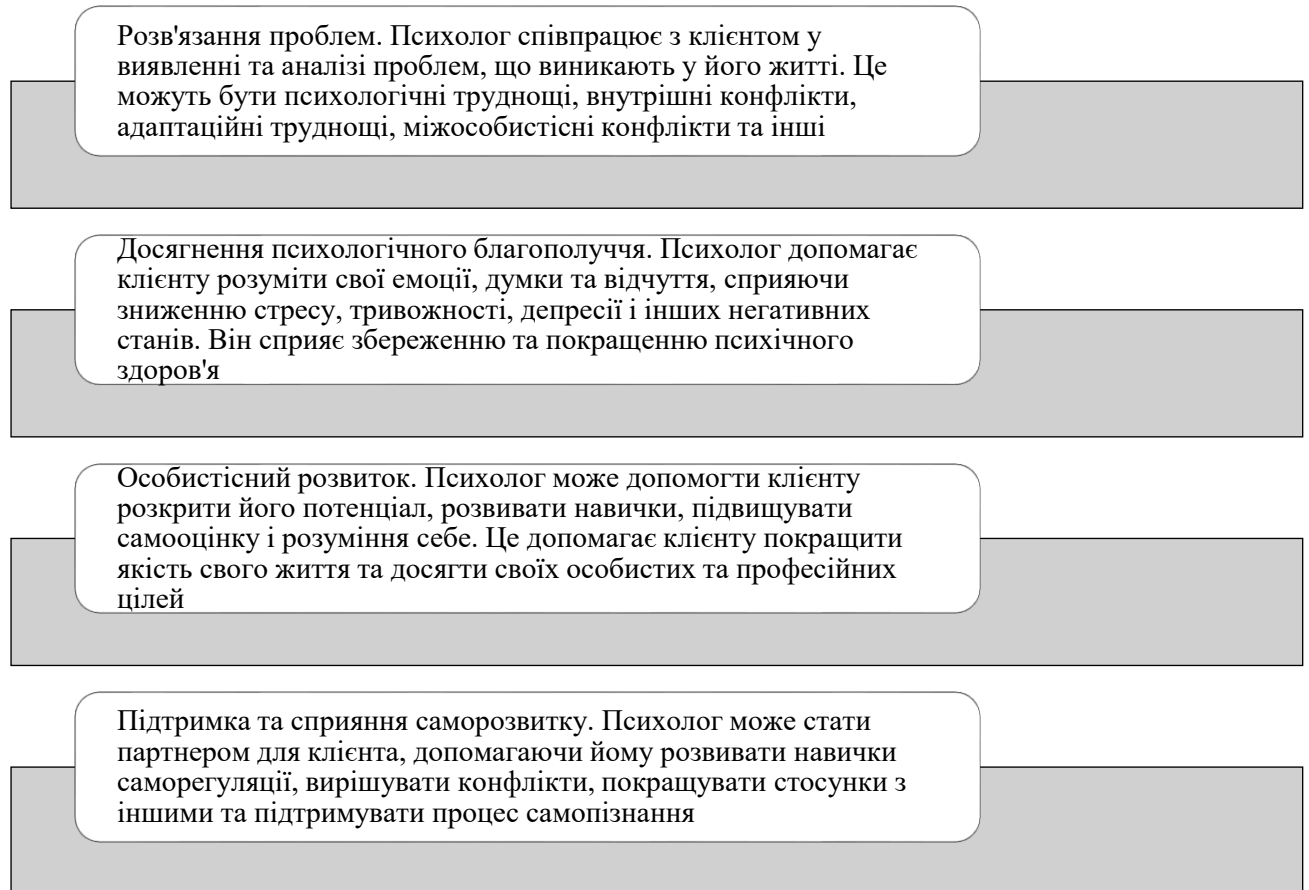


Рис. 1.6. Завдання і цілі психологічної допомоги

2. Самопізнання є важливою складовою психологічного розвитку і психологічної допомоги. Консультування, здійснюване психологом, сприяє цьому процесу через наступні аспекти (рис. 1.7).

Усі ці аспекти допомагають клієнту розвивати свідомість про себе та свій внутрішній світ, що може бути корисним для досягнення психологічного благополуччя і особистісного розвитку. Самопізнання є ключовим елементом в процесі розвитку особистості і досягненні психологічного самоповаги та емоційного здоров'я.

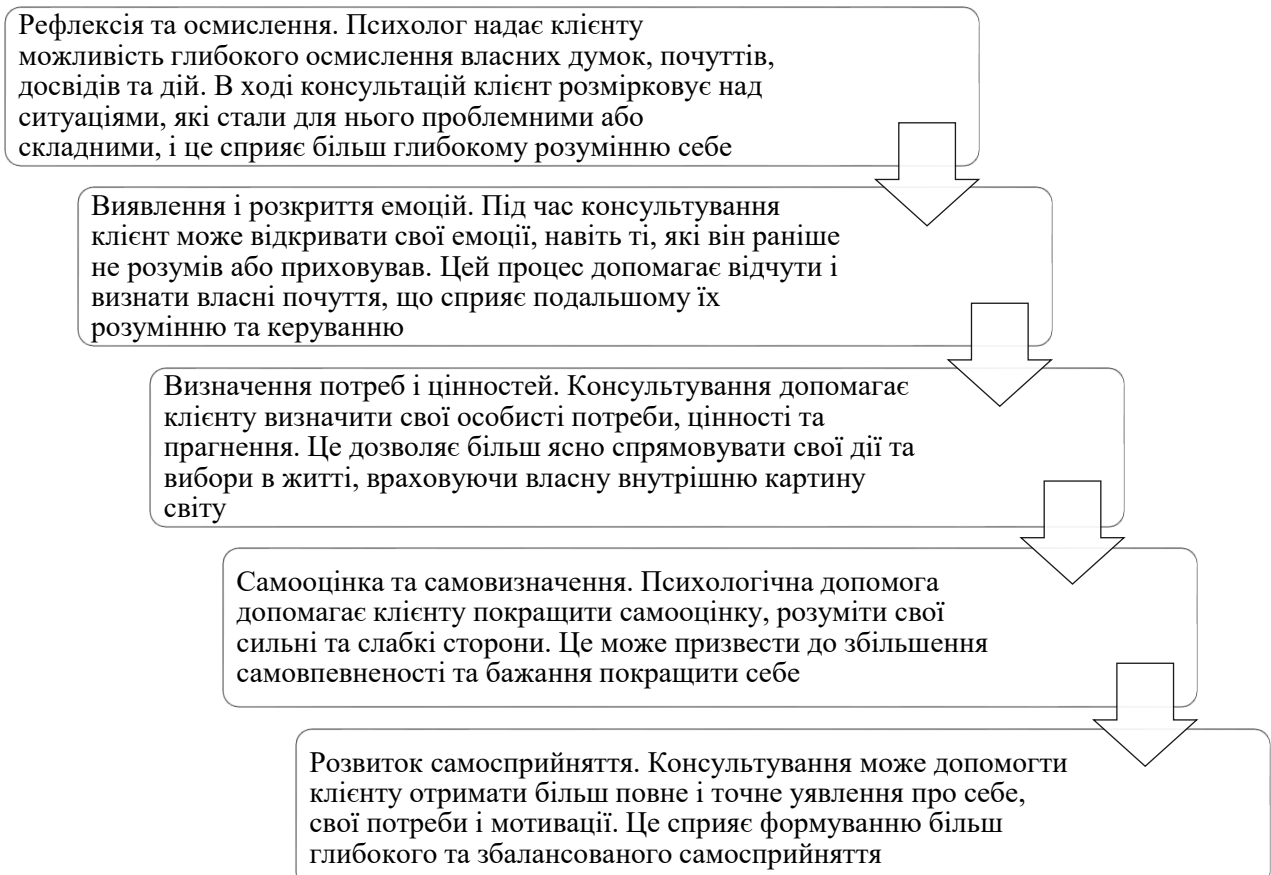


Рис. 1.7. Консультування як вагомий чинник сприяння до самопізнання

3. Процес зміни поведінки є важливою частиною психологічного консультування, де клієнт спільно з психологом розробляє та впроваджує конкретні стратегії та кроки для досягнення своїх цілей.

III. Засоби:

1. Консультативна бесіда: основний метод роботи, що передбачає вербальну комунікацію між психологом і клієнтом. Консультативна бесіда дозволяє психологу розуміти проблеми та потреби клієнта, сприяє самопізнанню і розвитку, а також спрямована на досягнення конкретних цілей психологічної підтримки та розвитку особистості.

2. Психологічні тести і асоціативні методи використовуються для діагностики та збору додаткової інформації про клієнта.

Психологічні тести можуть бути різного типу і призначені для вимірювання різних аспектів особистості, таких як інтелект, особистісні риси, емоційний стан, міжособистісні відносини та інші психологічні показники. Кожен тест має свою методику та критерії оцінювання, що дозволяє психологу отримати об'єктивний результат.

Асоціативні методи полягають у вивченні асоціацій, які викликають певні слова, образи чи ситуації у клієнта. Ці методи допомагають розкрити психологічні процеси, які можуть бути прихованими або неочевидними у поведінці клієнта. Наприклад, асоціативні тести можуть допомогти виявити певні страхи, травматичні спогади або конфлікти, що впливають на психічний стан клієнта.

3. Психологічні вправи і завдання в рамках психологічної роботи є важливими інструментами для допомоги клієнтові в розвитку, зміні певних аспектів свого життя і досягненні поставлених цілей. Ці завдання можуть приймати різні форми і спрямовані на різноманітні аспекти психологічного благополуччя і розвитку особистості.

Психологічні вправи і завдання можуть включати такі аспекти (рис. 1.8).

4. План дій і стратегії є ключовою складовою психологічної роботи, оскільки вони допомагають структурувати і орієнтувати процес досягнення психологічних цілей клієнта. Психолог і клієнт спільно визначають, яким чином будуть рухатися вперед, щоб подолати труднощі і змінити негативні аспекти життя.

Підсумовуючи слід відмітити, що цінності, цілі і засоби ділової взаємодії психолога з клієнтом спрямовані на створення підтримуючого та доступного середовища, в якому клієнт може відчувати себе комфортно і довіритися психологові. Важливо, щоб цінності і цілі були взаємозрозумілими і спільними для обох сторін, а засоби взаємодії обиралися з урахуванням потреб і особливостей клієнта.

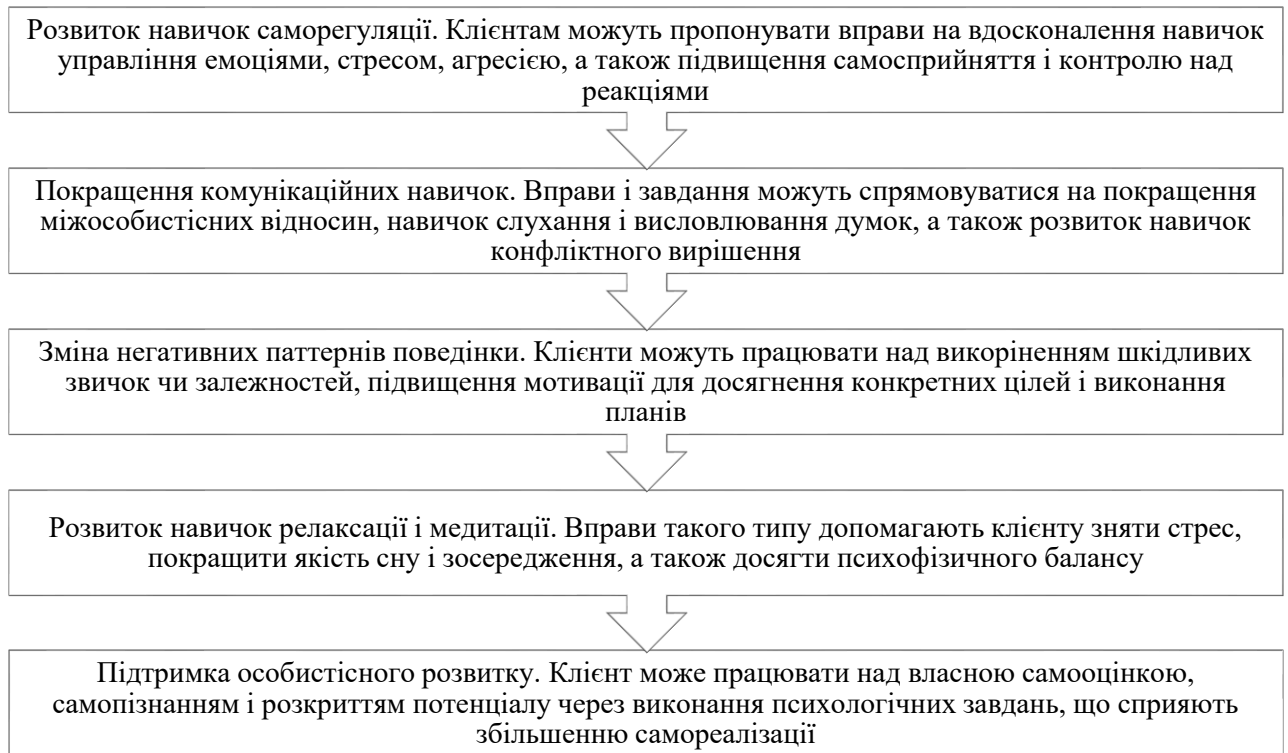


Рис. 1.8. Характерні аспекти психологічних вправ і завдань

Психолог має бути готовим працювати з різними цілями та вимогами клієнтів, дотримуючись професійних цінностей і етичних норм. Ключовим є створення атмосфери взаємного довір'я, де клієнт відчуває, що його потреби та цілі важливі для психолога.

Засоби ділової взаємодії, такі як бесіда, вправи, стратегії та інші, обираються з урахуванням специфіки ситуації і потреб клієнта. Вони служать інструментами для досягнення конкретних цілей та вирішення психологічних проблем.

У психологічній діловій взаємодії, успішний результат залежить від взаєморозуміння, відкритості та співпраці між психологом і клієнтом.

Висновки до розділу 1

Психологічне консультування – це процес ділової взаємодії між психологом і клієнтом, спрямований на досягнення психологічного покращення та розв'язання проблем, де психолог використовує свої знання, навички та досвід, щоб надати клієнту підтримку і допомогу в різних аспектах його життя.

Консультативна бесіда є невід'ємною та ключовою складовою психологічної практики психолога-консультанта. Доведено, що саме цей метод дозволяє спеціалісту спілкуватися і взаємодіяти з клієнтом в спеціально структурованому та підтримуючому середовищі. Основна мета консультативної бесіди – надання клієнту можливості висловлювати свої думки, почуття, турботи та проблеми, а також отримання відповідей, порад і стратегій для подолання труднощів чи досягнення психологічних цілей.

Встановлено, що характеристика цінностей, цілей та засобів ділової взаємодії психолога з клієнтом визначає основні принципи і підходи до роботи в психології. Цінності, які базуються на повазі до гідності та потреб клієнта, закріплюють основи довіри та емпатії. Цілі ставлять завдання впливу на психічний стан та досягнення психологічного благополуччя клієнта. Засоби, такі як активне слухання, спілкування та психотерапевтичні техніки, допомагають психологу створювати ефективне психологічне взаємодіати для досягнення цілей і відповідності цінностям в роботі з клієнтом.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ПСИХОЛОГОМ ТА КЛІЄНТОМ

2.1. Процес встановлення психологічного контакту між суб'єктами взаємодії

В сучасному світі, де стрімко зростає рівень стресу та психологічних труднощів, психологічне консультування стає важливим інструментом для підтримки емоційного благополуччя та подолання життєвих труднощів.

Процес психологічного консультування включає наступні етапи (рис. 2.1).

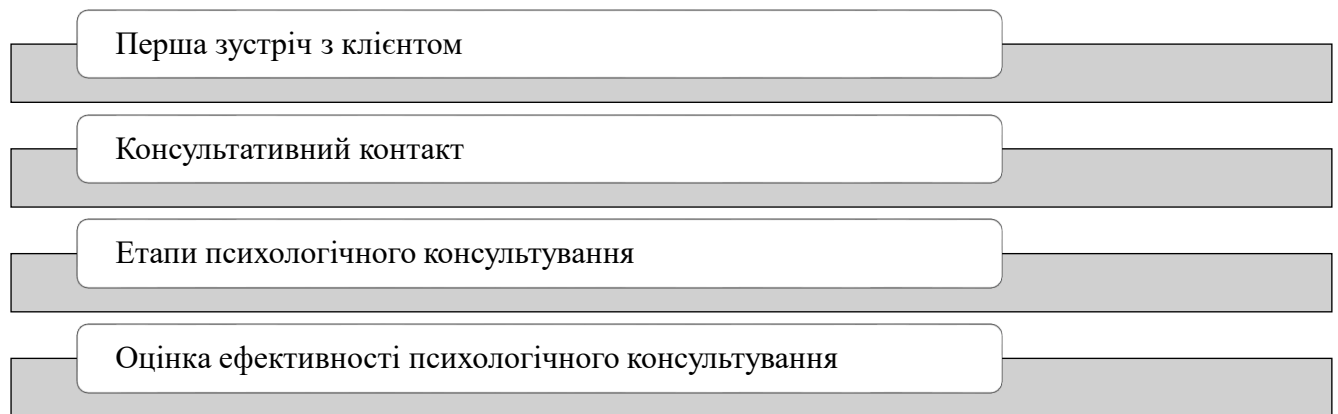


Рис. 2.1. Етапи процесу психологічного консультування [2, с. 7-8]

1. Перша зустріч з клієнтом.

Зустріч із клієнтом визначається з моменту його входження в кабінет, і цей етап вже передбачає можливість отримати важливі відомості про особу до того, як вона розповість про свої проблеми. За словами О. В. Гончара, кожен аспект зовнішності, включаючи одяг, манеру поведінки та вираз обличчя, допомагає розкрити унікальну особистість. Кожен жест, інтонація голосу, спосіб рукоштовування та вхід до кабінету мають своє значення [10, с. 33].

Перше враження від клієнта формується ще на етапі його входження: від упевненого кроку до того, як голосно він стукає у двері чи залишається біля них. Також важливо спостерігати за дрібницями, такими як стиль одягу, оскільки це

може вказувати на характер клієнта. Зауваження З. Фрейда про деталі одягу як спосіб вираження непрямих бажань чи ставлення стає важливим аспектом аналізу. Наприклад, неохайність в одязі може свідчити про характер, а надмірна охайність – про педантичність. Кричущі елементи зовнішнього вигляду можуть вказувати на потребу в увазі чи наслідування моди у підлітковому віці [53, с. 25].

Перша зустріч має на меті встановлення контакту з клієнтом та створення атмосфери довіри, при цьому перші 5-10 хвилин виявляються ключовими у ході подальшого спілкування. При входженні клієнта до кабінету консультант повинен встати і, бажано, зустріти його біля дверей, вітати та представлятися. Далі розвиток ситуації залежатиме від особливостей клієнта, актуальності й гостроти його проблеми та бажання відразу розпочати розмову. Проте важливо пам'ятати, що на першій зустрічі стоять перед вами певні завдання, і якщо ви відразу перейдете до прослуховування, може статися так, що часу буде недостатньо [14, с. 37].

2. Консультативний контакт.

Однією з ключових умов успішної діяльності психолога є здійснення контакту з клієнтом та встановлення консультативного зв'язку (рапорту). Забезпечення цього контакту вимагає професійного володіння не лише вербальними технічними засобами, але й невербальними параметрами, такими як тон голосу, контакт очей, паузи і т. д.

Консультативний контакт представляє собою унікальний динамічний процес, під час якого одна особа допомагає іншій використовувати свої внутрішні ресурси для позитивного розвитку та актуалізації потенціалу свого осмисленого життя.

Цей вид контакту визначається почуттями і настановами, які учасники консультування відчують один до одного, виражаючи їхні взаємні відносини.

Всі визначення вказують на кілька унікальних рис консультативного контакту:

1. Емоційність у контакті під час консультування більше орієнтована на

емоції, ніж на когнітивний аспект, і її метою є вивчення переживань клієнтів. Це виражається у високій емоційній насиченості та у прагненні розкрити емоційний стан клієнтів.

2. Інтенсивність контакту визначається взаємною обміном переживаннями та відображається у ступені вираженості стосунків. Динамічність контакту вказує на його змінливість відповідно до змін у стані клієнта, що призводить до змін у специфіці контакту.
3. Конфіденційність у контакті вимагає від консультанта зобов'язання не розголошувати інформацію про клієнта, що сприяє встановленню довірливих стосунків. Підтримка, яку надає консультант, стабілізує контакт, дозволяючи клієнту ризикувати і відчувати свободу в новому способі поведінки [57, с. 66-68].

Для будування спільної довіри консультанту важливі такі якості, як щирість, емпатія та безумовна повага до людей. Якість контакту залежить від терапевтичного клімату та вмінь консультанта в управлінні комунікацією, де терапевтичний клімат включає емоційні та фізичні компоненти. Емоційні компоненти включають аспекти взаємного довір'я, відвертості та емпатії консультанта, тоді як фізичні компоненти охоплюють аспекти організації простору та часу для консультування [46, с. 94].

2) Фізичні компоненти:

Організація приміщення для проведення консультування включає в себе окремий кабінет з відповідним дизайном, відібраними тонами, наявністю столу, стільців, кушетки та спеціального інтер'єру. Консультування проводиться в одному приміщенні.

О. М. Марченко відмічає, що структура консультативного простору визначає порядок подій, таких як зустріч, привітання, запрошення клієнта обрати місце, розташування консультанта та визначення певної дистанції між ними [22, с. 73].

Структура часу для консультування регламентує час на першу зустріч та подальші. Часові рамки встановлюються відповідно до віку клієнтів. Тривалість консультацій визначається на початку зустрічі, щоб клієнт знав, на який період часу він може розраховувати. Консультант визначає також кількість і частоту зустрічей зберігаючи цілісність процесу взаємодії

Сучасні уявлення про консультативний контакт зазначено у Додатку Б.

3. Етапи психологічного консультування.

Етап перший: підготовчий.

Кожна особа усвідомлює наявність конкретної проблеми, яку вона бажає вирішити. Як вона діє в такій ситуації? Варіантів може бути безліч. Нехай «наша» особа (давайте назовемо її клієнтом) має намір скористатися послугами психолога-консультанта [13, с. 40].

Можливо, вона подзвонить і запишеться на консультацію, якщо психолог працює в консультаційному центрі, або зупинить фахівця, зустрівши його в коридорі, і попросить виділити кілька хвилин уваги, якщо, допустимо, вони обидва працівники однієї організації. Або, можливо, вона переконає своїх знайомих «сказати за неї слово» психологові, у якого вона має довіру.

2. Етап другий: діагностичний.

Отже, перша етапна дія виконана: встановлено контакт, укладено контракт і визначено реальні можливості консультації. Клієнт та консультант спільно переходять до наступного етапу для більш ефективного вирішення проблеми – починають аналізувати її. Цей етап, за словами можна умовно назвати діагностичним, оскільки основні завдання психолога мають характер діагностики. З одного боку, це дослідження скарги, з якою звернулася людина; кінцева мета – сформулювати запит чи, іншими словами, визначити очікувані результати. З іншого боку – це вивчення особистості клієнта для того, щоб у розробці стратегій вирішення проблеми належним чином врахувати його індивідуальні особливості [36, с. 102-104].

Умовно цю стадію можна розділити на дві фази. Перша фаза характеризується тим, що у консультанта обмежено інформацією про клієнта, і йому потрібно «наситити інформаційний голод», тобто зібрати максимально повну інформацію про пацієнта та його скаргу. Друга фаза, на підставі робочих гіпотез консультанта, спрямована на визначення реальної проблеми клієнта та формулювання запиту.

3. Етап третій: корекційний.

Завдання корекційного етапу

Після того, як психолог та клієнт визначають бажаний результат, розпочинається якісно новий етап консультації, спрямований на вирішення проблеми. Цей етап є найважливішим для подальшого росту та розвитку пацієнта, і його можна умовно назвати корекційним чи реорієнтаційним.

Завдання психолога полягає у зміні та розширенні уявлень клієнта про себе та інших, допомагаючи йому розглядати проблему з іншого ракурсу, «очима іншої людини», та знаходженні альтернативних варіантів її вирішення. На цьому етапі, з одного боку, проводиться аналіз неконструктивних патернів поведінки, які призвели до життєвих труднощів, а з іншого – розглядаються можливі шляхи подолання цих труднощів. Як виразився Г. Хомич, це етап «прощання зі старою собою та повернення до своєї справжньої сутності» [49, с. 113].

Важливо нагадати, що психологічне консультування тісно пов'язане з психологічною корекцією (позамедичною психотерапією), проте корекційний етап у консультуванні відрізняється від психологічної корекції, оскільки його мета – змінити та закріпити визначені форми поведінки чи розвинути певні риси особистості. Ю. О. Приходько наголошує, що спільна праця консультанта та клієнта на корекційному етапі спрямована на те, щоб пацієнт міг переглядати свої життєві труднощі з іншого ракурсу та усвідомлювати необхідність змін у власній поведінці чи особистісних рисах для вирішення проблеми [34, с. 155].

Іншими словами, психотерапевтичний вплив націлений на зміну чи розвиток, тоді як консультування спрямоване на усвідомлення того, що потрібно змінювати чи розвивати і як це можна здійснити.

Залежно від теоретичного підходу, фахівець може пропонувати (рекомендувати, вказувати) клієнту варіанти рішень або спільно з ним розробляти нові ідеї та допомагати у прийнятті самостійного рішення. У будь-якому випадку завдання психолога полягає в чіткому формулюванні ситуації та основних відмінностей між реальною та бажаною ситуацією. За словами В. Г. Панка, ефективний вплив може виявитися тоді, коли бесіда має логічну структуру, в ході неї повністю використовуються можливості аналізу конкретних ситуацій, акцентуються на протиріччях у викладі клієнта, а також відбувається переформулювання і переструктурування його реальності [32, с. 168].

Очевидно, що усвідомленням клієнтом конфліктів у викладенні між реальною та ідеальною ситуацією визначається перший крок у пошуках шляхів досягнення бажаних результатів. Психолог на цьому етапі підтримує прагнення пацієнта до особистісних змін і допомагає подолати ситуативну тривогу, що виникла внаслідок змін у життєвому середовищі [25, с. 214-215].

4. Етап четвертий: заключний.

У практиці консультування існує розповсюджений феномен, який є характерним не лише для нашої країни, але й загальноновизнаний в інших місцях: більшість клієнтів, які вперше звертаються за психологічною допомогою, спрямовані на одноразовий прийом [58, с. 241]. Багато з них розраховують отримати допомогу та змінити ситуацію протягом одного-двох годин. В попередніх розділах ми обговорили послідовність конкретних кроків, які дозволяють особистості усвідомити проблему, визначити відмінності між реальною та бажаною ситуацією та прийняти конкретні рішення.

Здавалося б, після проведення великої роботи зі збору фактів, визначення цілей, розробки та сортування альтернатив, консультація могла б завершитися.

Проте практика свідчить про необхідність ще одного, завершального етапу консультації, на якому відбувається: 1) узагальнення висновків щодо зміни поведінки клієнта; 2) закріплення мотивації клієнта до змін; 3) обговорення питань, які стосуються подальших відносин із консультантом [48, с. 173].

Отже, основна структура консультації включає підготовчий, діагностичний, корекційний та завершальний етапи.

На підготовчому етапі відбувається перше знайомство та встановлення контакту між психологом та клієнтом, збирання формальних відомостей, виявлення очікувань та роз'яснення реальних можливостей психологічної допомоги, а також укладання контракту. Діагностичний етап умовно поділяється на дві фази [56, с. 122]. Під час першої фази консультант збирає необхідну інформацію про проблему клієнта та про нього, давши можливість виразити свої думки, одночасно проводячи тестування; працює зі скаргою людини та пропонує свої інтерпретації. Під час другої фази психолог та клієнт визначають бажаний результат і формулюють його у вигляді запиту.

На етапі корекції спільно з фахівцем пацієнт розглядає різні варіанти вирішення проблеми та обирає оптимальні альтернативи. Цей етап може займати більше часу. Заключний етап представляє собою перехід від навчання до дії, де психолог акцентує увагу на узагальненні висновків та сприянні закріпленню мотивації до зміни думок, дій і почуттів у повсякденному житті. Під час завершального етапу важливо провести процедуру «відокремлення» консультанта і клієнта.

Оцінка ефективності психологічного консультування визначається його кінцевими результатами для клієнта, конкретно тим, як його психологія і поведінка змінилися в результаті консультування. Очікується, що результати консультування в основному будуть позитивними і відповідатимуть очікуванням як психолога, так і самого клієнта. Важливо розрізняти між очікуваннями та реальністю, оскільки іноді позитивний результат може не

відразу проявитися, але все ж допомагати змінити психологію та поведінку клієнта в подальшому [6, с. 290].

Також слід враховувати можливі непередбачені та несподівані результати психологічного консультування. Це може статися, якщо не було достатньо ретельного розгляду можливих негативних наслідків чи якщо психолог, який проводить консультування, не володіє необхідною кваліфікацією чи досвідом.

Існує кілька ознак, за якими можна визначити позитивний результат психологічного консультування:

Для як психолога-консультанта, так і для клієнта, це виявляється у позитивному та оптимальному вирішенні проблеми, що була висунута на консультації. Ефективність результату підтверджується комплексом позитивних підсумків [24, с. 55].

Після завершення консультації обидві сторони – консультант і клієнт – визнають, що проблема, через яку проводилося консультування, успішно вирішена, існують переконливі об'єктивні докази цього. Додаткових аргументів не потрібно ні психологові-консультантові, ні клієнтові для підтвердження успішності консультування.

Важливо відзначити, що фахівець може вважати консультування успішним, але клієнт може висловлювати сумніви, заперечувати або не відчувати повністю реальних результатів [27, с. 133]. Іноді може статися зворотне: клієнт вважає, що він успішно впорався з проблемою, тоді як психолог-консультант має сумніви і пропонує продовження консультації, сподіваючись на отримання додаткових доказів успішного вирішення проблеми.

Крім того, позитивні зміни можуть виявитися в різних аспектах психології та поведінки клієнта, які безпосередньо піддавалися впливу психологічного консультування. Це включає основні, передбачувані та можливі додаткові позитивні ефекти, які виникають в результаті консультування. Важливо розуміти, що поліпшення в одному аспекті може впливати на інші аспекти

психології клієнта, що допомагає змінити його поведінку, взаємини з оточуючими та інші аспекти психології [51, с. 234-236].

Таким чином, процес встановлення психологічного контакту між психологом і клієнтом є складним та важливим етапом психологічної роботи, що вимагає уваги та професійної обізнаності.

На початку спілкування із клієнтом психолог повинен створити атмосферу взаєморозуміння та довіри. Це може включати в себе емпатію, слухання без засудження та виявлення поваги до індивідуальності клієнта.

Важливою частиною цього процесу є активне слухання та сприйняття емоцій та потреб клієнта. Психолог повинен проявляти відкритість і толерантність, щоб створити безпечне середовище для вираження почуттів та думок.

Взаємодія психолога і клієнта має базуватися на взаєморозумінні та спільній роботі над розв'язанням проблем. Психолог повинен бути готовий адаптувати свій підхід до індивідуальних особливостей клієнта та враховувати його потреби.

Завершення процесу встановлення психологічного контакту передбачає не лише створення сприятливого спілкування, але й виявлення перспектив для подальшої співпраці. Психолог і клієнт спільно працюють над розумінням та вирішенням проблем, сприяючи психологічному зростанню та саморозвитку клієнта.

2.2. Основні феномени ділової взаємодії психолога та клієнта

В діловій взаємодії між психологом і клієнтом розкриваються різноманітні феномени, які визначають характер та результативність спільної роботи. Ці аспекти взаємодії визначають не лише ефективність консультування, але й взаємодію особистостей в професійному контексті. Давайте розглянемо основні з цих феноменів (рис. 2.2).

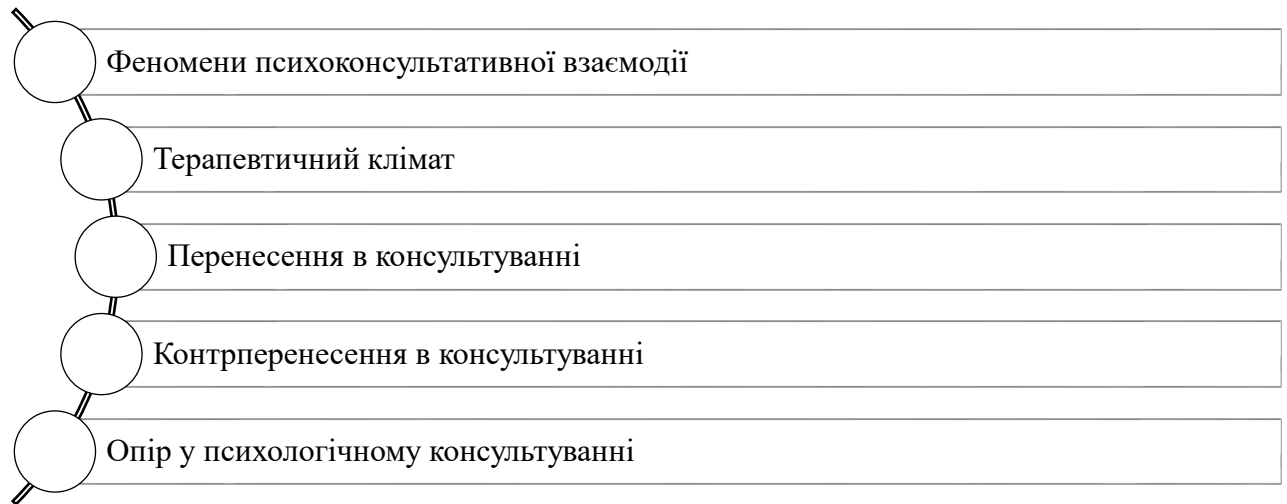


Рис. 2.2. Основні феномени ділової взаємодії психолога та клієнта [38, с. 143]

1. Психоконсультативна взаємодія.

Взаємодія між пацієнтом і психоконсультантом займає ключове місце в розумінні психоконсультування. Ідея взаємодії замінила попередні уявлення про вплив психолога на пацієнта, розглядаючи взаємодію та стосунки як основу психоконсультативного процесу (думки Г. Л. Станкевича). Зокрема, J. M. Lewis вказує, що «стосунки» слугують «коригувальним емоційним досвідом», який містить елементи зцілення, але його механізми поки що не повністю розкриті.

Терапевтичні взаємини визначаються як емоційно насичена зустріч між тим, хто шукає допомоги і тим, хто її надає, де довіра вважається найважливішою (висловлено D. J. Frank та іншими). Ідеальні психотерапевтичні взаємини розглядаються як вдалий випадок загальних міжособистісних відносин (за словами К.Роджерса) [16, с. 32-33].

Для виникнення довірливих стосунків між клієнтом і терапевтом необхідно враховувати ряд умов, які можна поділити на формальні та неформальні. Однак при встановленні цих взаємин можна зіткнутися з полярними установками потенційних користувачів психологічних послуг, від повного визнання психотерапії як форми психологічної допомоги до критичного

ставлення до цієї професії. Клієнтів може обтяжувати або полегшувати роботу психотерапевта їх погляд на консультування та консультанта.

Освіта та статус психоконсультанта є важливими складовими його професіоналізму. Зазвичай фахівець у галузі психотерапії, окрім базової освіти, що часто є психологічною чи медичною, пройде додаткову кваліфікаційну підготовку в одному з методів психотерапії. Таким чином, висловлення фахівця, що «Я – психотерапевт», може викликати сумніви в його професійній компетентності. Коректнішими будуть висловлення, такі як «Я – психоаналітик», «Я – гештальт-терапевт», «Я – психодраматист» і т. д. [5, с. 74].

Досвід терапевта є важливою складовою професійних навичок, особливо при наявності в нього схильності до рефлексії. Рефлексія над власним професійним досвідом дозволяє терапевту аналізувати, систематизувати та накопичувати професійний «терапевтичний багаж», уникаючи повторення помилок та називаючи це «багатим професійним досвідом» [4, с. 7].

Важливу роль в довірі відіграє дотримання професійно-етичних норм, серед яких найсуттєвішими є «Не нашкодь» і «Конфіденційність». Додержання цих правил у терапевтичних відносинах сприяє зменшенню напруги у клієнта, особливо на етапах початкової терапії.

2. Терапевтичний клімат.

Створення терапевтичного клімату під час взаємодії консультанта з клієнтом передбачає установлення терапевтичного контакту та ефективної психологічної роботи, забезпечуючи комфортні умови та безпечні рамки консультативного процесу. Розвиток відносин між клієнтом і психологом розпочинається ще до початку консультації. Довіра клієнта формується через різні обставини, починаючи від узгодження дати зустрічі, реєстрації у адміністратора, очікування в приймальні та інших моментів. Консультант повинен точно дотримуватися узгоджених часових рамок і не допускати втручання зовнішніх обставин у консультаційний процес. Важливо керувати процесом і бути директивним, не перебільшуючи цього. Терапевтичний клімат

неодмінно є важливою частиною структури психологічного консультування [20, с. 12].

Якість консультативного контакту залежить від двох ключових факторів: терапевтичного клімату та навичок консультанта, які включають вербальні та невербальні вміння під час спілкування.

Терапевтичний клімат охоплює кілька емоційно значущих компонентів, включаючи фізичні аспекти, такі як облаштування місця консультування, розташування консультанта і клієнта в просторі (дистанція, манера сидіння тощо), а також структурування виділеного для консультування часу [17].

До емоційних компонентів терапевтичного клімату належить створення атмосфери довіри, щирість консультанта, його здатність до емпатії та безумовної поваги до клієнта.

Терапевтичний клімат – це живий процес, під час якого одна особа сприяє іншій у використанні внутрішніх ресурсів в позитивному напрямку та розкритті її життєвого потенціалу [42]. Він виражається у почуттях та установках, які учасники консультування мають один до одного.

Параметри терапевтичного клімату включають:

- Емоційність – дослідження переживань і почуттів клієнтів у консультативному контакті.
- Динамічність – зміна специфіки контакту відбувається разом із зміною клієнта.
- Конфіденційність – збереження конфіденційності даних про клієнта.
- Надання підтримки – постійна підтримка консультанта для забезпечення стабільності контакту, що сприяє здатності клієнта до нового способу поведінки.
- Порядність.
- Якість консультативного контакту залежить від двох ключових факторів: терапевтичного клімату та навичок консультанта у підтримці спілкування [45, с. 78-79].

Перенесення – це неадекватне і персеверативне переживання почуттів, потягів, фантазій, настанов і залучення захисних механізмів, що виникли в минулому в стосунках з іншими людьми, і яке стає інтенсивнішим у консультативному контакті через його природу [17].

Консультант, залишаючись анонімним і обмежуючи інформацію про себе, створює умови для виникнення перенесень, оскільки до нього звертаються за допомогою, розраховуючи на його авторитет. Перенесення представляє собою повторення минулого і є неприйнятним у сучасних відносинах.

Контрперенесення в консультуванні є загальним явищем, аналогічним перенесенню [43, с. 35]. Незалежно від зрілості особистості консультанта, у нього завжди існують невирішені внутрішні конфлікти, що можуть породжувати контрперенесення в разі навіть ненавмисних симптомів клієнта. Класичне визначення розглядає контрперенесення як реакцію консультанта на перенесення клієнта. З погляду інтермедіарного визначення контрперенесення може проявлятися у проектуванні консультантом своїх проблем на матеріал, який подається клієнтом, якщо цей матеріал або просто стосується перенесення, або включає аспекти, які не мають відношення до перенесення.

Найпоширенішими причинами контрперенесення є бажання консультанта здобути приязнь клієнтів, бути прийнятим та оціненим ними. Існує також страх консультанта стосовно можливості поганого враження на клієнта і його можливої відмови від співпраці. Еротичні та сексуальні почуття консультанта відносно клієнтів, а також їх супровідні сексуальні фантазії, також можуть породжувати контрперенесення. Контрперенесення може виникати через надмірну реакцію на клієнтів, які викликають у консультанта сильні емоції, пов'язані із його внутрішніми конфліктами. Крім того, може існувати бажання консультанта взяти на себе роль провідного і надавати настанови клієнтам щодо того, як жити.

Опір у психологічному консультуванні, за визначенням З. Фрейда, представляє собою силу, яка утворює бар'єр для свідомості. Виявлення

класичних ознак опору, таких як запізнення, забування, висловлювання про відсутність цікавості, може вказувати на спробу особистості захистити себе від психічного болю [27, с. 140]. Ознаки опору, такі як раціональні судження, відсутність афективних переживань та інші, можуть виявити себе у формі нудьги, низької енергетики зустрічі, непродуктивного мовчання тощо. Важливо негайно визначити, що у людини є мало усвідомлені внутрішні сили, які протистоять розгортанню психічного процесу.

Серед стратегій подолання опору вирізняються наступні (рис. 2.3).

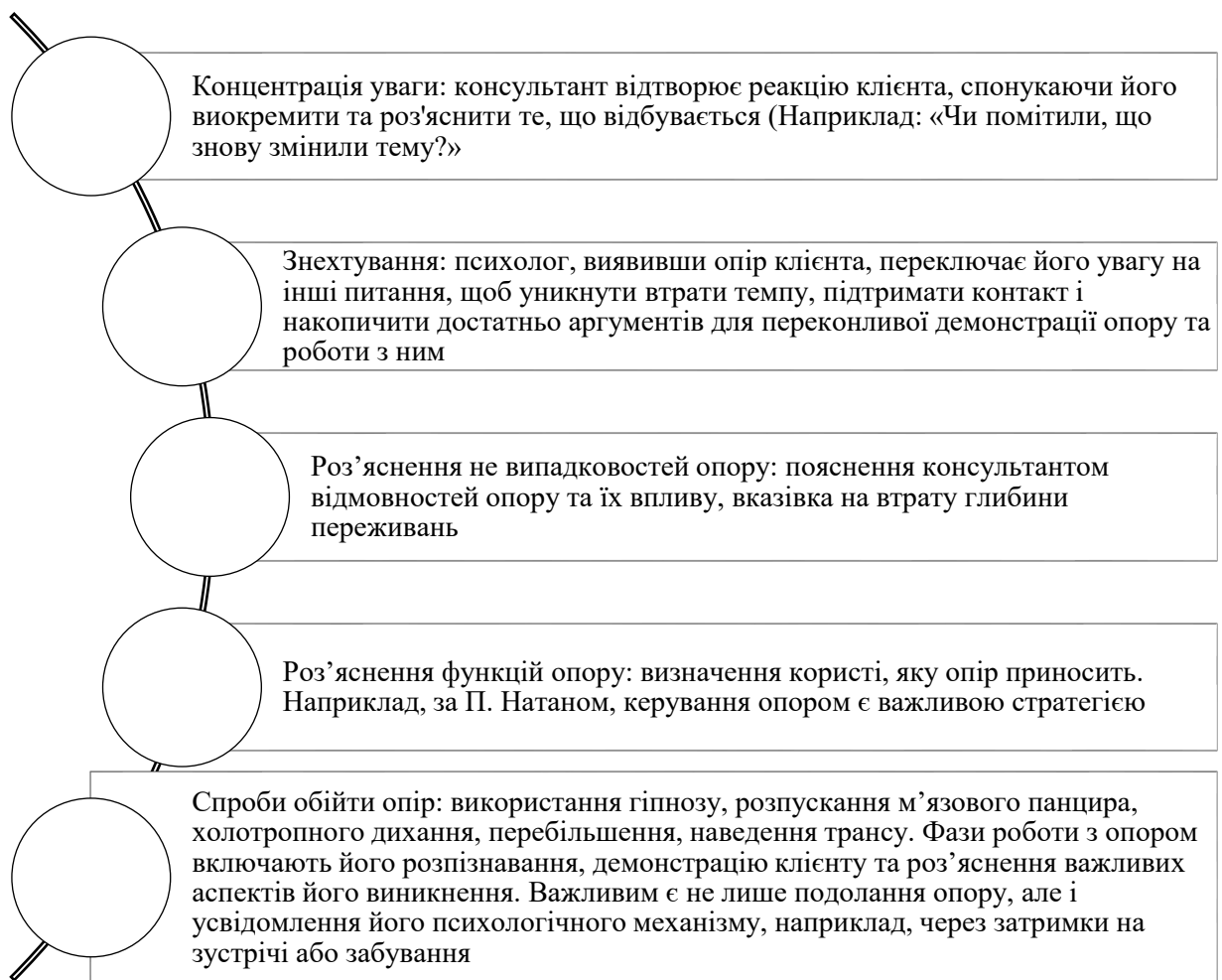


Рис. 2.3. Стратегії подолання опору [18, с. 114]

Отже, узагальнюючи сутність ділової взаємодії між психологом та клієнтом, ключовими феноменами є встановлення терапевтичного контакту та терапевтичного клімату. Важливість емоційного підґрунтя, динамічного

характеру спілкування та дотримання принципів конфіденційності та підтримки надає консультативному процесу якісний розвиток.

Особливу роль відіграє розуміння перенесення та контрперенесення, що дозволяє ефективно взаємодіяти з психологічними перешкодами та сприяє глибокому розкриттю клієнтом власних емоцій та думок. Розрізняти та усвідомлювати ці аспекти є необхідною умовою для побудови успішної та продуктивної ділової взаємодії між психологом та клієнтом.

2.3. Характеристика техніки, прийомів та засобів ділової взаємодії психолога з клієнтом

Під час першої зустрічі психолога-консультанта з клієнтом проводиться початкова діагностика проблеми пацієнта. Використання психодіагностичного інструментарію залежить від рівня свідомості клієнта стосовно його звернення за допомогою, яке психолог може сприймати з двох позицій [26, с. 194]. У першому випадку клієнт розуміє, чого він потребує і відразу формулює свій запит, будь то корекція певних якостей або поведінки, допомога у саморозвитку, самопізнанні чи трансформація власної структури особистості. У другому випадку клієнт може бути неусвідомленим щодо того, що з ним відбувається, і не може самостійно сформулювати свій запит. Його дискомфорт може бути виражений приблизно так: «Мені погано...» – цю позицію дослідники, такі як С.В.Васьківська, О.Є.Сапогова та інші, називають скаргою [39, с. 26].

Щодо ситуації, коли клієнт чітко висловлює свій запит до психолога-консультанта, то І. М. Цимбалюк визначає конкретні запитання, які дозволяють відносно швидко класифікувати проблему і, при необхідності, застосовувати відповідні психодіагностичні методи [51, с. 256]. Такі запити можуть стосуватися допомоги у саморозвитку, самопізнанні, корекції інших аспектів, і, як правило, класифікуються відповідно до характеру проблеми. Давайте розглянемо деякі приклади.

Наприклад, якщо клієнт висловлює обурення щодо неадекватності своєї самооцінки, психолог-консультант може вибрати методiku особистісного диференціалу для діагностики. Ця методика призначена для вивчення самооцінки особистості та визначення міжособистісного сприйняття та стосунків. Досліджуваний пропонується оцінити себе або іншу людину за допомогою набору пар прикметників. Під час аналізу методики для консультанта цікавими є як окремі оцінки, так і три інтегральні показники: оцінка, сила, активність [19, с. 132].

Відповідно до того ж запиту психолог-консультант може використати різноманітні проєктивні методики, такі як «Я-реальний», «Я- ідеальний», «Мої сильні й слабкі сторони» або методики з серії «незакінчені речення», наприклад, «Мені подобається...», «Мені не подобається...», «Я хочу бути...», «Я краще працюю, коли...» і подібні. Порівняння двох варіантів відповідей (позитивного та негативного) та їх динаміка особливо корисні для фахівця, який прагне зменшити розходження між реальним і ідеальним «Я» клієнта та сприяти більш адекватній самооцінці пацієнта під час зустрічей [57, с. 92].

При діагностиці взаємин батьків і дітей можна використовувати завдання, де дитина (підліток) оцінює саму себе, а мати (батько) оцінює свою дитину. Після цього обидва можуть відгадувати відповіді одне одного, і результати порівнюються. У випадку роботи з подружжями можуть бути корисні завдання, такі як «Ідеальна (реальна) дружина (чоловік)», «Мій чоловік (дружина) думає, що я...», «Мій чоловік (дружина) оцінює мене...» і так далі. Різнманіття отриманих даних є цікавим та корисним для психолога-консультанта, проте важливо пам'ятати, що інтерпретація проєктивних методик вимагає досвіду, оскільки вони є менш формалізованими. Тому для новачків у психології-консультуванні може бути корисніше використовувати більш формалізовані методи, де надаються чіткі межі для інтерпретації отриманих даних (наприклад, тести та опитувальники) [11, с. 208].

У випадку, коли клієнт звертається із запитом щодо корекції, наприклад, тривожності, перш за все важливо класифікувати її тип, такий як особистісна, ситуативна, емоційна, шкільна і т.д. Для цього можна скористатися методикою «Шкільна тривожність» Філіпса, яка дозволяє отримати інформацію щодо різних аспектів особистості, таких як загальний рівень тривожності учнів у школі, переживання соціального стресу, фрустрація потреби у досягненні успіху, страх самовираження, страх ситуації перевірки знань, страх невідповідності очікуванням оточення, низька фізіологічна опірність стресу, проблеми і страхи в стосунках з вчителями.

У ситуації, коли клієнт висловлює скаргу, але не виражає чіткого запиту, психолог-консультант, проводячи діагностику, повинен провести класифікацію проблеми та сформулювати гіпотезу. Іншими словами, експерт має робити припущення про те, в якій з основних підструктур загальної структури особистості може бути корінь проблеми клієнта [12, с. 42].

На етапі початкової психологічної діагностики вибір психодіагностичних методик грає важливу роль у зборі інформації щодо розвитку особистості клієнта, зокрема в одній з ключових підструктур. Один із можливих підходів на цьому етапі – застосування особистісного підходу до визначення проблеми.

1. Підструктура спілкування відіграє визначальну роль у житті людини, оскільки через неї відбувається вплив соціокультурного оточення на розвиток особистості [14, с. 58-61]. У цьому контексті психолог-консультант може проводити діагностику різних аспектів комунікації клієнта, його емпатійних схильностей, а також виявляти можливі негативні комунікативні установки та інші фактори, що впливають на цю підструктуру особистості.

2. Підструктура спрямованості, відповідно до набору стійких мотивів, орієнтує діяльність особистості і визначається її інтересами, схильностями, переконаннями та ідеалами, що відображають світогляд індивіда. Діагностика цієї підструктури може надати психологу-консультанту інформацію щодо

конструктивної чи деструктивної життєвої позиції клієнта, його професійних інтересів, особистісних нахилів і т. д. [23, с. 459].

3. Підструктура характеру узагальнює сукупність стійких індивідуальних особливостей людини, що виявляються в діяльності та спілкуванні і обумовлюють типові для неї способи поведінки. Діагностика цієї підструктури здійснюється різними тестами, опитуваннями та методиками для визначення як окремих рис характеру особистості, так і певних типологій характеру та відхилень від них (акцентуації характеру), дисгармоній і т. д.

4. Підструктура самосвідомості є важливим фактором самодетермінації розвитку і діяльності особистості на всіх етапах життєвого шляху, зокрема в дитячих роках і підлітковому віці [1, с. 44]. Ця підструктура дозволяє здійснювати рефлексивну організацію власної інтелектуально-творчої діяльності, а також здійснювати самооцінку дій особистості та її внутрішніх чинників. Під час діагностики клієнта у цій підструктурі, психолог-консультант може отримати дані про рівень самооцінки, рівень домагань, а також характер виявлення самоприйняття, аутосимпатії чи відкидання тощо.

5. Підструктура інтелекту охарактеризовує стійкі розумові здібності особистості, які взаємодіють із системою розумових операцій, стилем і стратегією вирішення проблем тощо. Під час діагностики цієї підструктури, психолог-консультант отримає інформацію як про загальні інтелектуальні здібності, так і про рівень розумового розвитку клієнта у конкретних напрямках знань (технічні, математичні, лінгвістичні тощо).

6. Підструктура досвіду пацієнта є також важливою, оскільки вона надає інформацію про вік, освіту, професійні знання, цінності та світогляд, яка враховується фахівцем при виборі психодіагностичного інструментарію та при розробці моделі корекційної програми.

7. Підструктура психофізіології, визначена вченими, розглядається як базова і характеризується темпераментом як властивістю нервової системи, що є фундаментом функціонування інших підструктур. Діагностуючи типи

темпераменту, консультант визначить психодинамічні характеристики нервової системи клієнта, які впливають на всі аспекти його особистісного розвитку, і отримає дані про його психофізіологічні якості (енергійність, пластичність, темп, ритм, соціальна та предметна емоційність тощо).

Якщо психолог-консультант, який проводить психодіагностику, припускає, що причина проблеми лежить в діяльнісному вимірі особистості, то в першу чергу необхідно обирати методики для визначення основних емоцій та досліджувати провідні мотиви діяльності та загальну мотивацію клієнта, а також виявляти його активність у різних сферах [13, с. 114-116].

1. Невербальний контакт.

Про важливість невербального контакту та його ролі як у процесі психотерапії, говорили Н. Є. Афанасьєва [3], Н. О. Євдокимова [14], І. В. Кулик [19]. Це визначається не тільки тим, що однакове слово, вимовлене по-різному, може мати різний ефект, але й тим, що невербальні реакції менш піддаються свідомому контролю людини порівняно з вербальними. Консультант-початківець може легко допустити помилку, не слідкуючи за собою, і тоді непередбачена гримаса роздратування чи втоми, сприйнята клієнтом щодо себе, може негативно вплинути на подальший процес розмови.

Можна виділити кілька аспектів невербального контакту, які консультант повинен удосконалювати під час бесіди.

1) **Очний контакт.** У повсякденному житті люди рідко утримують очний контакт, іноді вважаючи його втручанням у приватність. Консультант не повинен нав'язувати очний контакт клієнту, але враховуючи, що для клієнта він може бути важливим для перевірки уважності, варто вказати на важливість взаємного сприйняття.

Проте під час бесіди консультант має дивитися на клієнта, а не вбік, щоб уникнути враження невважливості. Оптимальне розташування – сидіти під кутом один до одного, забезпечуючи видимість, але дозволяючи клієнту зберігати комфортний погляд [6, с. 281].

2) **Вираз обличчя.** Консультант повинен бути уважним до свого виразу обличчя, демонструючи доброзичливість і увагу. Особливо для початківців важливо вивчити вираз перед дзеркалом, обираючи той, що найкраще відповідає ситуації консультування.

У випадках невизначеності або напруженості, вираз обличчя консультанта повинен виражати спокій та впевненість, надаючи психологічний ефект, що все в порядку і все подолається.

3) **Невербальна реакція.** Консультант повинен виявляти невербальні реакції, виражаючи власні почуття і думки. Це допомагає виявити невиражені емоції та думки клієнта і сприяє ефективному спілкуванню, оскільки багато невербальних сигналів універсальні у соціальних конвенціях.

4) **Поза тіла.** Важливо, щоб поза тіла консультанта не виражалася напруженістю чи захмареністю. Відчуття напруженості може виникнути, якщо консультант, наприклад, сидить на краю стільця або стискає ручку крісла з напруженням. Закриті пози, такі як схрещені руки чи ноги, також можуть асоціюватися із напруженістю.

М. О. Марценюк вказує, що у процесі бесіди консультант і клієнт перебувають у певному тілесному контакті, який може підсилити ефективність консультаційного процесу. Коли клієнт активно взаємодіє в розмові, він може неусвідомлено копіювати позу та поведінку психолога. Якщо консультант напружений, це відчуття може передатися і співрозмовнику, який невідомою обставинами займає позу, подібну до пози консультанта [21, с. 67-68].

Цей фактор відкриває консультанту значущі можливості. Він може невідомо впливати на клієнта, впливаючи на його тілесну позу, знімаючи напруженість чи заохочуючи зручну позу. Зміна тілесної позиції може також викликати зміну психологічного стану, відображаючи підходи, що використовуються в «тілесно-орієнтованій терапії» [16, с. 30].

2. Вербальне спілкування в консультуванні. Вплив консультанта в консультуванні є вкрай різноманітним, проте його основною складовою,

безсумнівно, є вербальний контакт із клієнтом, а саме – консультативна бесіда. Цей тип взаємодії відрізняється від звичайної розмови, яку ми зазвичай ведемо в житті, і володіння такими навичками на професійному рівні – це справжнє мистецтво [2, с. 4]. При цьому слід відзначити, що професійна бесіда – це складна структура, яка об'єднує різноманітні прийоми і техніки, використовувані фахівцем з метою досягнення певного ефекту.

Серед них особливе значення мають техніки проведення консультативної бесіди, такі як підтримка ідей клієнта, стимулювання висловлення думок, зрозумілість і чіткість мовлення психолога тощо. Коректне використання цих прийомів забезпечує ефективність психологічного впливу, створює можливість для встановлення та розвитку контакту між клієнтом та консультантом.

Велику роль у процесі консультування, на думку Л. А. Опанасенка, відіграють прийоми і техніки, спрямовані на вирішення різних специфічних питань, що виникають під час консультацій [31, с. 63].

3. Навички та стратегії впливу.

3.1. Директиви. Однією з ключових аспектів успішного консультування є не лише слухання клієнтів, розуміння їхнього світогляду та відчуття їхнього життя, але і здатність чітко надавати інструкції щодо того, як розв'язувати проблеми. Деякі клієнти на ранніх етапах розвитку не готові до самостійної дії та вимагають конкретних вказівок. Таким чином, навички та стратегії міжособистісного впливу виступають як важливий допоміжний інструмент. У процесі консультування завжди існує вплив на клієнта, але навички цього процесу спрямовані на те, щоб забезпечити цей вплив безпосередньо та свідомо.

Ефективне використання міжособистісного впливу передбачає вивчення ситуації клієнта, слухання та вибір адекватних засобів впливу відповідно до його рівня розвитку. Цей підхід називається «1-2-3 модель» – це послідовність вислуховування, впливу та спостереження за реакцією пацієнта [34, с. 44].

•

3.2 Логічні висновки можуть бути важливим інструментом в консультуванні, оскільки вони допомагають клієнтам усвідомлювати можливі наслідки своїх дій. Кожна прийнята людиною рішуча дія може вплинути на її життя та навколишнє середовище. Наприклад, якщо клієнт вирішує змінити роботу через пропозицію вищої заробітної плати, він повинен усвідомити, що це може призвести до переїзду та фінансових труднощів. Однак такий переїзд може також призвести до несподівано позитивних результатів, таких як нове оточення та зручне розташування шкіл [40, с. 73].

При праці з логічними висновками, консультант спрямовує свої зусилля на допомогу пацієнтові у розгляді позитивних та негативних можливостей, сприяючи аналізу та прийняттю рішення. Використання логічних висновків має на меті надати повну картину можливих наслідків дій, залишаючи рішення на відповідальності клієнта [25, с. 190].

3.3. Інтерпретація є процесом, який спрямований на введення особистості у нову систему розуміння для більш глибокого сприйняття ситуації та поліпшення можливостей вирішення проблем. Наприклад, якщо клієнт висловлює занепокоєння через тривожні сновидіння, різні теорії можуть інтерпретувати ці сни по-різному, пропонуючи клієнту різні системи відліку:

1. Клієнт: У мене був сон, де я йшов вздовж стрімкої кручі поруч з морем, що вирувало вниз. Тоді я відчував страх і не міг знайти своїх батьків.
2. Психодинамічна орієнтація: Справжній бажання вас характеризується прагненням позбутися батьків, але це викликає вас страх.
3. Трансактний аналіз: Я помічаю, що ви хочете знайти своїх батьків, щоб виявити свою турботу або поклоніння їм, схоже на те, що ви робите у своєму сучасному житті. Вони тільки що переїхали до вас, і ви вже раніше говорили, що вони нагадують дітей, а ви – батька.
4. Пошук рішення: Ви щойно почали навчання в коледжі, і це може заставляти вас відчувати, ніби ви рухаєтеся стрімко вниз крутим

шляхом. Можливо, вам бажається, щоб батьки були поруч і допомогли вам у прийнятті рішень [57, с. 77-79].

Ефективність інтерпретації залежить від того, як клієнт реагує на неї. Кожен з наведених прикладів пропонує клієнту новий, альтернативний спосіб розглядання ситуації.

- «Я справді відчуваю себе скрутно через те, що був так довго відсутній на роботі.»
- «Ви були відсутні на роботі і реагуєте на ставлення керівника до прогулів. Вас турбує, чи зможете утриматися на роботі.»

Інший приклад.

- Клієнт: «Минулої ночі після перегляду еротичного фільму в нас з дружиною була суперечка. Я намагався схилити її до сексу, а вона знов мені відмовила.»

Консультант:

- «У вас знову була суперечка після перегляду кіно і знову було відмовлено у сексуальних стосунках».
- «Схоже на те, що ваш страх перед відмовою спричинив те, що дружина відмовила у статевому акті».
- «Ваша дружина звертає увагу на те, що сексуальні стосунки відбуваються тільки за умови певного зовнішнього стимулу, такого, як фільм».
- «Відчуття відмови турбує вас. Чи схоже воно на те, яке ви переживали у сновидінні минулого тижня?». [46, с. 133-137].

У кожній інтерпретації консультант додає до того, що сказав клієнт. Після цього важливо взяти на увагу реакцію пацієнта на новий погляд, роблячи перевірку: «Як ви ставитеся до цієї думки?»

Часто в даному контексті використовується термін «рефреймінг», що означає перебудову. Основний принцип рефреймінгу полягає в тому, що якщо справи розвиваються не так, як ви б хотіли, важливо полюбити їх такими, які

вони є. Інакше кажучи, якщо ви не здатні змінити ситуацію, змініть своє ставлення до неї. Те, як подію сприймається, залежить від особистості та способу її сприйняття [50, с. 39]. Наприклад, затримка літака може бути неприємністю для пасажирів, який чекаю на літак, але щасливим випадком для когось, хто запізнюється на літак. Ми визначаємо щось як позитивне або негативне тільки тоді, коли встановлена рамка, в яку вкладено подію.

Рефреймінг (від англійського «frame» – рамка) – це метод створення контексту для певної події, речі чи почуття, де всі елементи системи спрямовані на досягнення певного результату [55, с. 305]. Це зміна емоційного ставлення до проблеми за допомогою нового формулювання. Іншими словами, хоча сутність проблеми залишається незмінною, сама проблема не зникає, але її структура переосмислюється в свідомості. «Не так важливо, що трапилося, як те, як це сприймати».

Узагальнюючи вищевикладене можна констатувати, що застосування технік, прийомів та засобів ділової взаємодії дозволяє психологові ефективно спілкуватися з клієнтом, допомагає виявити та розробити стратегії розв'язання проблем, сприяє встановленню довіри та підтримує процес самопізнання та саморозвитку клієнта.

Висновки до розділу 2

Процес психологічного консультування включає в себе кілька ключових етапів, кожен з яких відіграє важливу роль у встановленні психологічного контакту з клієнтом та досягненні позитивних результатів.

Перша зустріч з клієнтом визначає початок цього важливого процесу. На цьому етапі психолог знайомиться з клієнтом, встановлює довіру та створює комфортне середовище для спілкування. Консультативний контакт визначається

взаємодією між психологом та клієнтом, спрямованою на розуміння та розв'язання психологічних проблем.

Визначено, що етапи психологічного консультування включають аналіз проблеми, визначення цілей та спільну роботу над їх досягненням. Під час цих етапів психолог використовує різноманітні методи та техніки, спрямовані на підтримку клієнта та розвиток його особистісних ресурсів.

Оцінка ефективності психологічного консультування є заключним етапом, на якому визначається досягнення поставлених цілей та визначається необхідність подальшої роботи.

Встановлено, що техніки, прийоми та засоби ділової взаємодії психолога з клієнтом є важливими компонентами психологічного консультування, спрямованими на підтримку та розвиток клієнта. Застосування цих засобів визначає ефективність взаємодії та досягнення позитивних результатів. Техніки включають в себе різноманітні методи вивчення та розв'язання проблем, використання психотерапевтичних прийомів та врахування індивідуальних особливостей клієнта.

Прийоми ділової взаємодії психолога орієнтовані на побудову позитивного психологічного контакту, розуміння та емпатію. Засоби включають в себе різноманітні комунікаційні техніки, використання невербального спілкування, а також врахування культурних та індивідуальних особливостей клієнта.

РОЗДІЛ 3

ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ПОКРАЩЕННЯ ДІЛОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ПСИХОЛОГОМ ТА КЛІЄНТОМ

3.1. Методика та організація дослідження ділової взаємодії психолога з клієнтом

Методика даного дослідження включає в себе ряд етапів, серед яких важливими є опитування та порівняльний аналіз для глибокого розуміння характеристик консультантів у сфері психологічного консультування.

Почнемо з методу опитування, який передбачав систематичний збір інформації через відповіді на структуровані питання. Цей підхід дозволяє отримати інсайти щодо особистісних рис консультантів-початківців, консультантів та консультантів-професіоналів. В рамках цього методу виявлені та проаналізовані особливості, які визначають професійний та особистісний профіль кожного типу консультанта.

Другим важливим методом є порівняльний аналіз, що базується на зіставленні особистісних та професійних характеристик консультантів. Цей метод дозволяє визначити схожості та відмінності між різними категоріями консультантів, а також виявити, які саме аспекти визначають їхню ефективність у взаємодії з клієнтами. Наприклад, порівнюючи консультантів-початківців та консультантів-професіоналів, можна виділити не лише їхні особистісні риси, але й визначити, як ці риси переплітаються з їхньою професійною діяльністю.

Для визначення характеристик ідеального консультанта та забезпечення ефективної консультативної роботи можна використовувати методи анкетування чи інтерв'ю. З метою вивчення семантичного значення ролі консультанта в житті клієнта застосовується методика «Семантичний диференціал» Ч. Осгуда. Цей метод призначений для вимірювання різниць в інтерпретації понять досліджуваними та визначення трьох факторів (оцінки, сили, активності).

Учасникам дослідження пропонується оцінити об'єкт (консультанта – початківця, консультанта, консультанта – професіонала), порівнюючи його з фіксованими точками на шкалі, які визначені полярними за значенням ознаками. Оцінки реєструються в анкеті. Після цього проводиться підрахунок суми балів за кожним з трьох факторів та загальної суми балів.

Дослідження особистісних рис консультанта проводилося в індивідуальній формі з участю студентів, залучених вибірково. У загальному обсязі дослідження взяли участь 10 осіб (7 дівчат і 3 хлопці) віком 19-20 років, і воно було розділене на два етапи.

У першому етапі здійснювалось опитування, під час якого студентам ставилося завдання скласти список по 10 якостей, що є характерними для консультанта-початківця, консультанта та консультанта-професіонала. Це відбувалося з метою дослідження особистості консультанта з різним професійним стажем та виявлення очікувань клієнтів (Додаток В).

Другий етап охоплював дослідження серед звичайних студентів, і його метою було вивчення найбільш характерних рис (якостей) для консультантів із різним стажем роботи. Відбір цих якостей здійснювався на підставі результатів попереднього етапу. Студентам було пропоновано оцінити ці 10 якостей за допомогою шкали від 1 до 10 балів, де 1 бал відповідав найбільш характерній якості, а 10 балів – найменш характерній (Додаток Г). Обробка отриманих результатів проводилася за допомогою факторного аналізу.

На основі отриманих даних здійснювався порівняльний аналіз та виявлення особливостей у розумінні ефективності консультативної роботи з різними консультантами.

На підставі результатів проведеного опитування серед студентів можна визначити, що, на їхню думку, консультанти-початківці володіють характеристиками, такими як недостатній досвід, доброзичливість, обмежені знання, тривожність, використання «книжкових» знань та прагнення надавати допомогу. Серед характеристик консультантів висунуто тези, що вони є впевненими, наполегливими, активними, комунікабельними, досвідченими, рішучими та емоційно стабільними (Додаток Д).

Враховуючи додаткову інформацію про консультантів-професіоналів, можна визначити, що їх характеризують якості досвідченості, легкості встановлення контакту, вміння надавати допомогу, керування інтуїцією, справедливості, автентичності та володіння професійними знаннями.

Отже, в результаті опитування стало зрозуміло, що консультантів-професіоналів студенти сприймають як експертів з великим досвідом, здатних ефективно взаємодіяти та допомагати клієнтам. Консультанти-початківці, з іншого боку, восприймаються як менш досвідчені та невпевнені в собі, але мають бажання надавати допомогу. Консультант-студент виглядає як посередник між консультантом-початківцем і консультантом-професіоналом, обладнаним якостями досвідченого, впевненого, активного, наполегливого та відкритого фахівця.

3.2. Зміст програми ділової взаємодії психолога з клієнтом

Програма ділової взаємодії психолога з клієнтом має на меті розвинути ключові навички та вміння консультанта, спрямовані на успішне встановлення психологічного контакту у процесі консультативної взаємодії.

Для ефективного формування консультативних навичок рекомендується під час програми використовувати ряд вправ, які можуть бути впроваджені в процес консультативної практики студентів у взаємодії з реальними клієнтами під чутливим керівництвом викладача та досвідченого психолога-консультанта.

Кожна з вправ має тривалість від 45 хвилин до 1 години та розрахована на участь від 5 до 25 осіб. Потрібно забезпечити зручні умови – просторе приміщення, де всі учасники можуть сидіти в колі або розділитися на пари для виконання завдань без перешкод. Для запису коментарів під час обговорень слід підготувати великі аркуші паперу та маркери або використовувати дошку з крейдою. Записи на аркушах можна прикріпити до спеціальної площадки для подальших обговорень та аналізу.

Програма ділової взаємодії психолога з клієнтом буде базуватися на розробці тренінгу, який міститиме комплекс вправ та завдань.

Тренінгове заняття спрямоване на розвиток вміння консультанта встановлювати психологічний контакт у процесі консультативної взаємодії з клієнтом.

Мета тренінгу:

- розвиток навичок ефективного встановлення психологічного контакту з клієнтом;
- розширення розуміння концепції психологічного контакту та його впливу на результативність консультативної роботи;
- вивчення стратегій побудови довіри та емпатії в процесі взаємодії .

Отже, після участі в тренінгу учасники здобудуть глибше розуміння ролі психологічного контакту в консультативній роботі, розвинути ключові навички встановлення контакту та вивчать ефективні стратегії вирішення ситуацій, пов'язаних із труднощами у взаємодії з клієнтами.

3.3. Аналіз результатів з упровадження програми ділової взаємодії психолога з клієнтом

В ході проведеного дослідження було отримано такі результати (Додаток Е, Ж).

На основі проведеного дослідження, що фокусувалося на оцінці консультанта-початківця, визначено, що клієнти роблять оцінки за двома основними факторами. У першому факторі консультант-початківець відзначається в клієнтському сприйнятті як особа, яка виявляє невпевненість і застосовує «книжкові» знання. Водночас, риси, такі як тривожність та привабливість, виявляються менш характерними з точки зору оцінювання клієнтів.

Другий фактор, врахований в дослідженні, висвітлює, що консультант-початківець сприймається клієнтами як особа, яка має обмежений досвід та багато чого не знає, однак водночас проявляє якості доброти. З іншого боку, риси, такі як співчутливість та боязкий перед труднощами, оцінюються як менш характерні для консультанта-початківця з точки зору клієнтського сприйняття.

Отже, вивчення оцінок клієнтів консультанта-початківця розкриває два основних фактори, які формують його образ у їхніх очах, наголошуючи на його невпевненості та використанні теоретичних знань, а також на його обмеженому досвіді та доброзичливості.

Консультант-початківець

Факторне поле

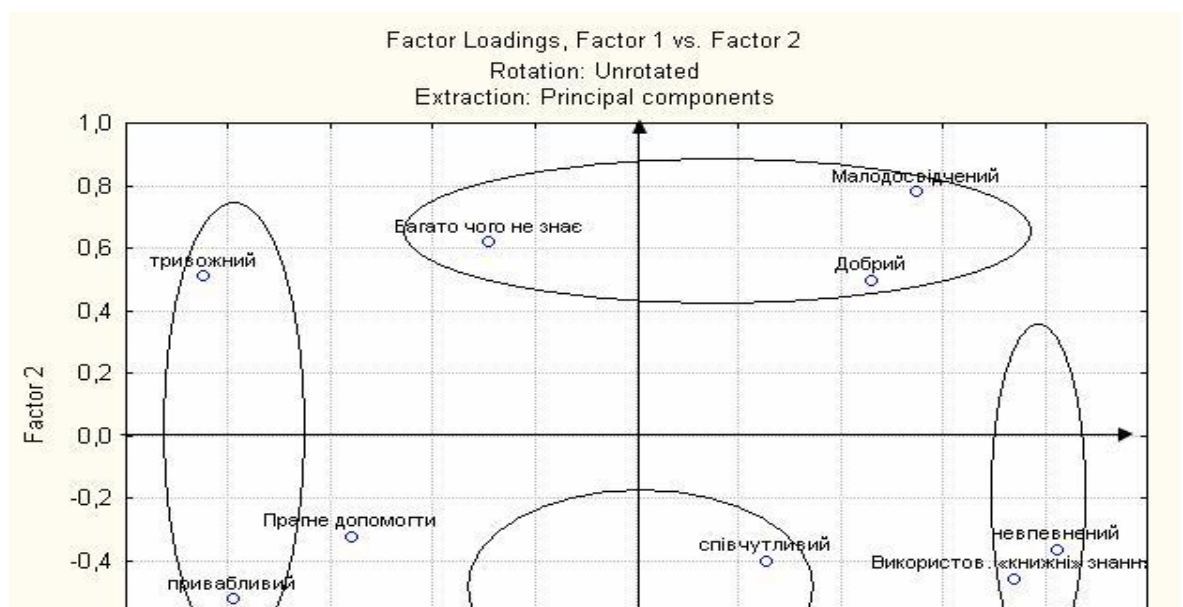


Рис. 3.1. Інтерпретація результатів

Аналізуючи накопичений відсоток дисперсії обох визначених факторів, виявлено, що цей показник складає 63%. Це свідчить про те, що наші вимірювання зуміли узагальнити та пояснити більшу половину розподілу даних, що дозволяє зробити висновок про достатню повноту факторизації.

Зокрема, перший фактор пояснює 35% загальної дисперсії, в той час як другий фактор відображає 28%. Це означає, що обидва визначені фактори мають вагомую роль у виявленні внутрішніх закономірностей та характеристик досліджуваних даних, і вони взаємодіють так, що забезпечують повноту факторизації.

Консультант

Факторне поле

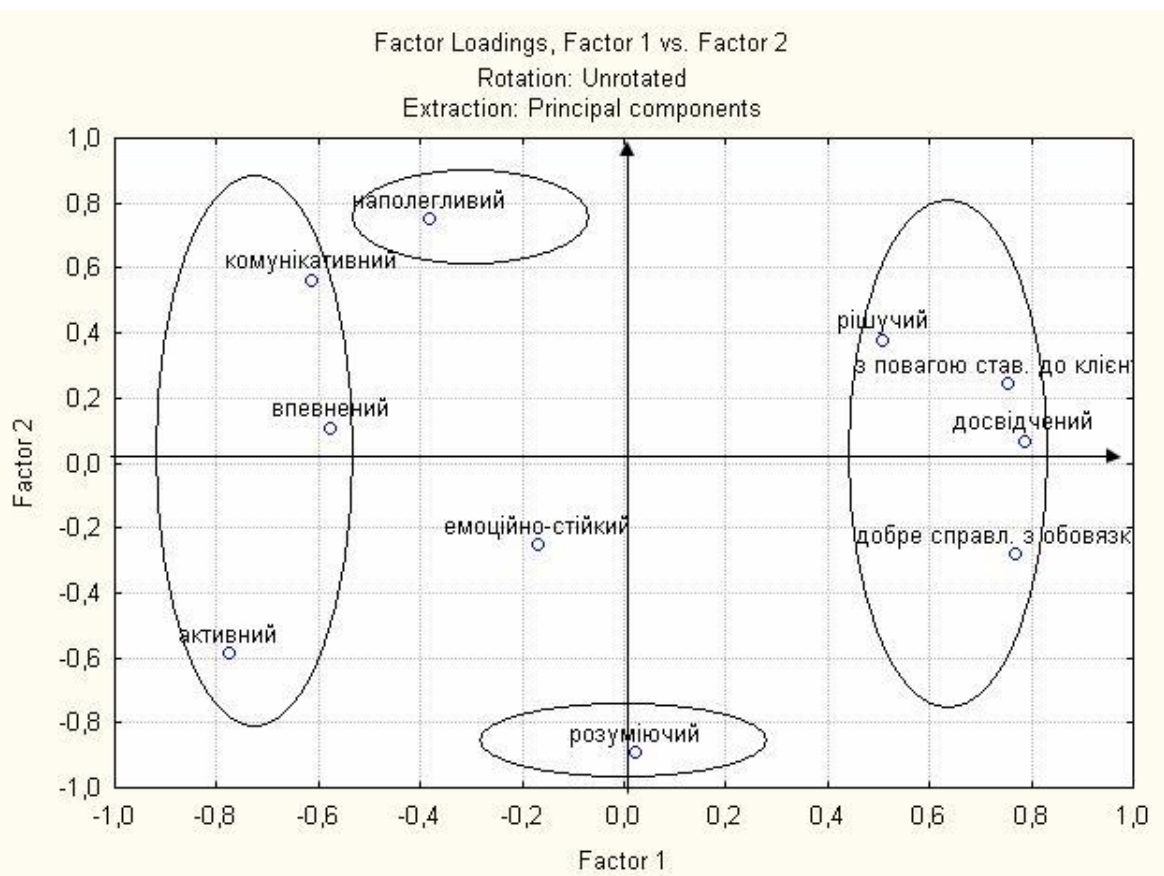


Рис. 3.2. Інтерпретація результатів

Результати дослідження, що стосується оцінювання консультанта, свідчать, що за першим фактором його характеризують як рішучого, відзначають за повагу до клієнтів, визнають його досвід та ефективність у вирішенні завдань. З іншого боку, менш виражені риси включають комунікабельність, впевненість та активність. Щодо другого фактору, найбільш притаманною рисою визначено наполегливість, тоді як менш вираженою є риса розуміючого підходу.

За аналізом, накопичений відсоток дисперсії для обох факторів становить 59%. Це вказує на те, що наші вимірювання вдалились описати більшу половину розподілу даних. Перший фактор пояснює 35% загальної дисперсії, а другий – 23%. Таким чином, факторизація є повною та вичерпною для досліджених характеристик консультанта.

Консультант-професіонал

Факторне поле

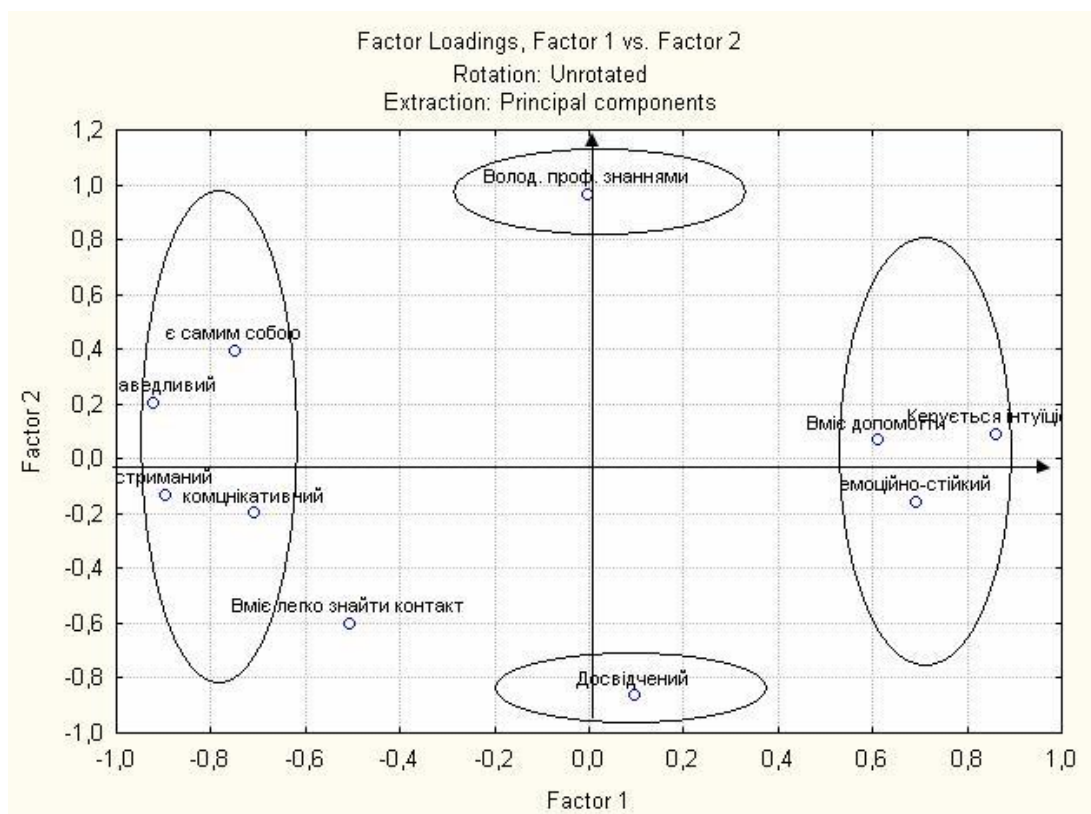


Рис. 3.3. Інтерпретація результатів

Результати аналізу «оцінювання консультанта-професіонала» вказують на те, що за першим фактором його клієнти характеризують як ефективного помічника, який керується інтуїцією та проявляє емоційну стійкість. У той час як менш виражені риси включають самотність, справедливість, стриманість та комунікабельність. Згідно з другим фактором, найбільш притаманною навичкою є володіння професійними знаннями, тоді як менш характерним визначено досвід.

Вивчення накопиченого відсотка дисперсії обох факторів показало, що він становить 69%, що вказує на те, що наші вимірювання успішно охопили більшу частину розподілу даних. Перший фактор пояснює 45% загальної дисперсії, а другий – 23%. Таким чином, факторизація є повною та вичерпною для оцінюваних характеристик консультанта-професіонала.

Отже, на основі результатів нашого дослідження можна зробити висновок, що студенти сприймають консультанта-професіонала як особу, яка має значний досвід та володіє необхідними професійними знаннями. Вони оцінюють його як особу, здатну ефективно спілкуватися та надавати допомогу клієнтам.

У випадку консультантів-початківців, студенти вбачають осіб, які поки що не мають значного досвіду та можливостей. Вони характеризуються малою обізнаністю, невпевненістю в собі та власних діях. Однак, студенти відмічають їх бажання допомагати клієнтам, які звертаються за підтримкою.

Також, наше дослідження підтверджує, що консультант є свого роду посередником між початківцем та професіоналом. Студенти вбачають його в ролі особи, яка поєднує деякі риси обох категорій, такі як досвідченість, впевненість, активність та наполегливість. Такий підхід дозволяє їм сприймати

консультанта як ефективного фахівця, який постійно розвивається та надає клієнтам комплексну підтримку.

Висновки до розділу 3

З метою вивчення семантичного значення ролі консультанта в житті клієнта застосовується методика «Семантичний диференціал» Ч. Осгуда. Цей метод призначений для вимірювання різниць в інтерпретації понять досліджуваними та визначення трьох факторів (оцінки, сили, активності).

Дослідження особистісних рис консультанта проводилося в індивідуальній формі з участю студентів, залучених вибірково. У загальному обсязі дослідження взяли участь 10 осіб (7 дівчат і 3 хлопці) віком 19-20 років, і воно було розділене на два етапи.

За результатами дослідження «оцінювання консультанта» виявлено, що клієнти найбільше цінують такі риси у консультанті, як рішучість, повага до клієнтів, досвідченість, успішне справляння з обов'язками та наполегливість. З іншого боку, менш притаманними вважаються такі якості, як комунікативність, впевненість, активність та розуміння.

Аналогічно, за результатами «оцінювання консультанта-професіонала», виділено, що клієнти особливо цінують володіння професійними знаннями, вміння допомогти, керування інтуїцією та емоційна стійкість. Менш характерними вважаються риси, такі як самотність, справедливість, стриманість та комунікабельність.

Отже, у сукупності можна зазначити, що консультанта-початківця клієнти сприймають як особу, яка, можливо, ще не має великого досвіду та невпевнено рухається в своєму професійному полі, але їхня доброта та бажання допомагати роблять їх цікавими радниками для клієнтів. Консультант визначається як рішучий та ефективний фахівець, який добре впорався б зі своїми обов'язками.

Консультант-професіонал вразив клієнтів своєю здатністю надавати ефективну допомогу, керуванням інтуїцією та емоційною стійкістю.

ВИСНОВКИ

У процесі написання роботи були зроблені наступні висновки.

1. Психологічне консультування є важливим елементом психологічної практики, оскільки воно базується на діловій взаємодії між психологом і клієнтом. Цей процес включає в себе вивчення проблеми, встановлення довіри та сприяє активному розвитку психологічних стратегій для подолання труднощів.

2. Консультативна бесіда є вирішальним методом роботи психолога-консультанта. Цей інструмент дозволяє виявляти, аналізувати та ефективно вирішувати психологічні проблеми клієнтів, використовуючи систематичний та професійний підхід.

3. Встановлено, що психологічна взаємодія визначається цінностями, цілями та засобами, що визначають ефективний спосіб взаємодії між психологом і клієнтом. Ретельне вивчення цих аспектів створює сприятливий клімат для досягнення позитивних результатів у консультаційному процесі.

4. У роботі було з'ясовано, що процес встановлення психологічного контакту є ключовим етапом у взаємодії психолога та клієнта. Психологічний контакт є фундаментом довіри, взаєморозуміння та сприяє створенню позитивного емоційного клімату для успішної роботи.

5. Обґрунтовано, що ділова взаємодія між психологом та клієнтом включає в себе ключові феномени, такі як емпатія, відкритість, взаєморозуміння та ефективне використання комунікаційних навичок. Ці фактори сприяють побудові позитивних взаємин та успішній роботі над психологічними аспектами.

6. Важливо підкреслити, що ефективність ділової взаємодії визначається вмінням психолога використовувати різноманітні техніки, прийоми та засоби. Вони включають в себе активне слухання, аналіз, підтримку та сприяють конструктивній взаємодії, спрямованій на досягнення психологічних цілей.

7. Особистість консультанта має визначальне значення в житті клієнта. Також важливою є професійна кваліфікація консультанта та його стаж в даній сфері. Професійний стаж дозволяє консультантам набиратися досвіду, розвивати навички професіоналізму та вміти ефективно взаємодіяти з клієнтами, надаючи їм необхідну допомогу.

З метою вивчення семантичного значення ролі консультанта в житті клієнта застосовується методика «Семантичний диференціал» Ч. Осгуда. Цей метод призначений для вимірювання різниць в інтерпретації понять досліджуваними та визначення трьох факторів (оцінки, сили, активності).

Дослідження особистісних рис консультанта проводилося в індивідуальній формі з участю студентів, залучених вибірково. У загальному обсязі дослідження взяли участь 10 осіб (7 дівчат і 3 хлопці) віком 19-20 років, і воно було розділене на два етапи.

8. Програма ділової взаємодії психолога з клієнтом має на меті розвинути ключові навички та вміння консультанта, спрямовані на успішне встановлення психологічного контакту у процесі консультативної взаємодії. Для досягнення цієї мети розроблена програма, яка включає в себе ряд тренінгових занять, спрямованих на формування консультативних навичок студентів.

Програма включає в себе вправи з тривалістю від 45 хвилин до 1 години, розраховані на групу від 5 до 25 осіб. Для оптимального проведення занять необхідно забезпечити зручні умови в просторому приміщенні, де учасники можуть сидіти в колі або працювати в парах без перешкод. Засоби для запису коментарів, такі як великі аркуші паперу та маркери або дошка з крейдою, повинні бути підготовлені для використання під час обговорень та аналізу результатів.

Основна ідея тренінгового заняття полягає в розвитку вмінь консультанта встановлювати психологічний контакт з клієнтом. Мета тренінгу включає розширення розуміння концепції психологічного контакту, його вплив на результативність консультативної роботи та вивчення стратегій побудови довіри та емпатії під час взаємодії.

9. За результатами дослідження, яке відображає очікування студентів, виявлено, що консультантам-початківцям притаманні риси, такі як малодосвідченість, доброзичливість, бажання допомогти, тривожність та використання «книжкових» знань. З іншого боку, консультанти-професіонали характеризуються досвідом, легкістю встановлення контакту, вмінням надавати допомогу, керуванням інтуїцією, справедливістю та автентичністю. Ці якості роблять їх висококваліфікованими фахівцями з глибокими професійними знаннями.

Резюмуючи вищевикладене можна констатувати, що зрозуміння та узгодження цінностей виявляється критичним елементом ефективного психологічного контакту. Свідоме врахування ціннісних орієнтацій психолога та клієнта сприяє побудові довіри та ефективності взаємодії.

Чітка формулювання цілей є передумовою для досягнення успішних результатів у консультативному процесі. Ретельне уточнення цілей сприяє створенню напрямків для подальшої співпраці та допомагає досягти бажаного в інтересах клієнта.

В свою чергу, узгоджене використання різноманітних методів та вправ під час тренінгів виробляє необхідні навички для побудови успішного консультативного процесу. Систематичне впровадження практичних засобів сприяє розвитку консультантської компетентності.

Взаємодія з реальними клієнтами за участю досвідчених фахівців є необхідним етапом для поглиблення практичних навичок. Підтримка з боку керівництва та спільна робота з клієнтами надає можливість перетворити теоретичні знання в практичний досвід.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Алімов О. Ф. Афанасьєва Н. Є. Психологічне консультування в екстремальних та кризових умовах: навчальний посібник. Харків.: УЦЗУ, 2008. 122 с.
2. Афанасьєва Н. Є. Підходи до визначення психологічного консультування у сучасній психології. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2014. Вип. 16. С. 3-10.
3. Афанасьєва Н. Є. Проблема емпіричного дослідження в контексті психологічного консультування. Науковий вісник Херсонського державного університету. *Серія: Психологічні науки*. 2015. Вип. 5. С. 7-11.
4. Афанасьєва Н. Є. Психологічне консультування фахівців екстремального профілю на етапі адаптації до професійної діяльності. *Психологічний часопис*. 2017. № 4. С. 5-15.
5. Білошицька Т. Ю. Порівняльний аналіз психологічного та педагогічного консультування. *Педагогічний дискурс: зб. наук. праць / гол. ред. І. М. Шоробура*. Хмельницький: ХГПА, 2013. Вип. 14. С. 73-78.
6. Буллах І. С. Бушай І. М., Кузьменко В. У., Помиткін Е. О., Алексєєва Ю. А. Консультативна психологія: підручник. Вінниця: Нілан, 2014. 484 с.
7. Бушай І. М. Методологія та методи психологічного консультування клієнтів дорослого віку. *Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент*. 2012. Вип. 9. С. 22-29.
8. Вахоцька І. О. Особливості індивідуального психологічного консультування підлітків. Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. *Серія: Психологія*. 2018. Вип. 1. Режим

доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadpn_2018_1_5 (дата звернення: 01.09.2023).

9. Велика Українська енциклопедія. Бесіда (психологія). URL: [https://vue.gov.ua/Бесіда_\(психологія\)](https://vue.gov.ua/Бесіда_(психологія)) (дата звернення: 01.09.2023).
10. Гончар О. В. Психологічна взаємодія психолога та клієнта: аспекти та стратегії. Київ: Видавничий дім «Ін Юре». 2018. 220 с.
11. Горпинченко Т. В. Психологічна взаємодія психолога і клієнта: теорія і практика. Київ: Видавництво «Медкнига». 2016. 308 с.
12. Джордан П. 12 правил життя. Як перемогти хаос / пер. Д. Кожедуб. Київ: Наш Формат, 2019. 320 с.
13. Дуткеви Т.В., Савицька О.В. Практична психологія: Вступ до спеціальності. 2-ге вид. Навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 256 с.
14. Євдокимова Н.О., Опанасенко Л.А, Іванцова Н.Б. Психологічні основи професійного консультування: навчальний посібник. Миколаїв: Іліон, 2015. 384 с.
15. Журавльова Л. П. Психологічні основи розвитку емпатії людини: дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.07. Одеса, 2008. 469 с.
16. Калмиков Г. В. Про співвідношення психотерапії, психологічного консультування і психолінгвістики: проблеми та дискусії. *Проблеми сучасної психології*. 2021. № 1. С. 28-35.
17. Козубовська І. В., Повідайчик О.С. Короткий тлумачний словник психолого-педагогічних термінів. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/en/infocentre/get/33113> (дата звернення: 01.09.2023).
18. Кошонько Г. А. Особливості психологічного консультування сім'ї в кризовій ситуації розлучення. Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. *Серія: Психологічні науки*. 2017. № 1. С. 112–128.
19. Кулик І. В. Соціальне та психологічне консультування як складові професійної діяльності в галузі соціальної роботи. Збірник наукових праць

- Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. *Серія: Соціально-педагогічна*. 2016. Вип. 26. С. 129-137.
20. Максимова Н. Ю. Сімейне консультування: навчальний посібник. Київ: ДП «Вид. дім «Персонал», 2011. 304 с.
 21. Марценюк М. О. Окремі аспекти психологічного консультування літніх людей. Науковий вісник Херсонського державного університету. *Серія: Психологічні науки*. 2016. Вип. 6(2). С. 66-70.
 22. Марченко О. М. Психологічна ділова взаємодія: теорія і практика. Київ: Видавництво «КМ Академія». 2017. 345 с.
 23. Маценок А. О. Взаємозв'язок емпатії та психологічного благополуччя у майбутніх психологів. *Young Scientist*. 2016. Вип. 4. С. 459–461.
 24. Мельник Н. В. Психологічна взаємодія в професійній діяльності. Київ: Видавництво «Центр навчальної літератури». 2015. 133 с.
 25. Мельничук О. Б. Основи психоконсультування та психокорекції: навчальний посібник для студентів подвійних спеціальностей із спеціальністю «Практична психологія» та спеціалізацією «Соціально-психологічна реабілітація». Київ: Каравела, 2015. 390 с.
 26. Мельничук С. К. Особливості проведення психологічного консультування та корекції впевненості в собі. *Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент*. 2012. Вип. 9. С. 191-196.
 27. Мельничук С. К. Соціально-психологічні особливості проведення психологічного консультування та корекції впевненості в собі. Наукові записки [Центрально-українського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка]. *Серія: Педагогічні науки*. 2021. Вип. 196. С. 132-136.
 28. Мушкевич М. І. Моделі психологічного консультування та психотерапії сім'ї. *Психологічні перспективи*. 2022. Вип. 40. С. 121-135.
 29. Мушкевич М. І. Теорія і практика психологічного консультування сімей. *Психологічні перспективи*. 2022. Вип. 39. С. 291-305.

30. Оніщенко Н., Ціцей Р. Особливості встановлення психологічного контакту «психолог-клієнт». *Вісник КНТЕУ*. 2012. № 3. С. 131–140.
31. Опанасенко Л.А. Основи психологічного консультування: у схемах і таблицях. Миколаїв: Іліон, 2019. 134 с.
32. Панок В. Г. Основи психологічної допомоги: теорія та практика психоконсультування: навч. посібник / В. Г. Панок, Я. В. Чаплак, Я. Ф. Андрєєва / за заг. ред. В.Г. Панка, І.М. Зварича. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2019. 384 с.
33. Приходько Ю. О., Юрченко В. І. Психологічний словник-довідник. Каравела, 2021. 327 с.
34. Приходько Ю.О. Практична психологія: введення у професію. Навч. посібник. 2-е вид. Київ: Каравела, 2020. 232 с.
35. Приходько Ю.О. Практична психологія: введення у професію: навч. посібник. Київ: Каравела, 2017. 248 с.
36. Психологічне консультування: теорія та практика: навч.-метод. посіб. / за заг. ред. І. М. Зварича, В. Г. Панка, В. М. Радчук. Чернівці: Рута, 2014. 272 с.
37. Психологічний практикум з консультування: зміст, прийоми, технології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. III IV рівнів акредитації / Р. П. Федоренко, К. І. Шкарлатюк. Луцьк: Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2012. 237 с.
38. Рось Л. М. Особливості консультативної взаємодії з людьми похилого віку. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка*: зб. Чернігів: ЧНПУ, 2011. Вип. 94. Т. 2. С. 142-144.
39. Рябко Ю. В. Техніки і моделі психологічного консультування: навчальний посібник. Глухів: РВВ ГНПУ ім. О. Довженка, 2013. 120 с.
40. Рябченко В. Психологічна консультація. Інформація про роботу з очною, заочною та дистанційною формами проведення. *Психолог*. 2007. Квіт. (№ 13/15). С. 71–73.

41. Сердюк Н. М. Емпатія як компонент конкурентоздатності майбутніх психологів. *Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського*. 2016. Вип. 5. С. 95–99.
42. Словник психологічних термінів. URL: <https://nuph.edu.ua/slovnik-psihologichnih-terminiv/> (дата звернення: 01.09.2023).
43. Словник-довідник психолога-консультанта / Н. В. Гаркавенко, Я. В. Чаплак, С. К. Шандрук, І. І. Солійчук. Чернівці, 2010. 200 с.
44. Титаренко Т. М. Кризове психологічне консультування. Тернопіль: Астон, 2022. 96 с.
45. Туриніна О. Л. Методологія та методи психологічного дослідження. Київ: ДП «Видавничий дім «Персонал», 2018. 206 с.
46. Федоренко Р.П., Шкарлатюк К.І. Психологічний практикум з консультування: зміст, прийоми, технології [навчальний посібник для студентів ВНЗ]. Луцьк: Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2012. 200 с.
47. Халік О. О. Консультування та терапія нуклеарної й розширеної сім'ї в системному підході. *Актуальні проблеми психології в закладах освіти*. Київ, 2017. С. 283- 288.
48. Харченко С. Я., Краснова Н. П., Юрків Я. І. Соціально-педагогічне консультування: навчальний посібник. Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 403 с.
49. Хомич Г., Войтенко О. Емоційні переживання та психологічний супровід дорослих у період пандемії. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. *Серія 12: Психологічні науки*: зб. наук. праць. Київ: Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2021. Вип. 15 (60). С. 111-119.
50. Хомич Г.О., Ткач Р.М. Основи психологічного консультування: навчальний посібник. Київ: МАУП, 2014. 152 с.

51. Цимбалюк І. М. Психологічне консультування та корекція. Модульно-рейтинговий курс: навчальний посібник. Київ: ВД «Професіонал», 2015. 656 с.
52. Цілі і завдання психологічного консультування. Сучасні уявлення про цілі психологічного консультування в різних теоретичних підходах. URL: <https://alexus.com.ua/cili-i-zavdannya-psixologichnogo-konsultuvannya-suchasni-uyavlennya-pro-cili-psixologichnogo-konsultuvannya-v-riznix-teoretichnix-pidhodaх/> (дата звернення: 01.09.2023).
53. Чаплак Я. В. Основи психологічного консультування: навч.-метод. посібник. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2021. 248 с.
54. Чаплак Я. В. Проблема емпатії в психології та її важливість у професійному становленні психолога. *Psychological Journal*. 2018. № 5 (15). С. 24–39.
55. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. Харків: Прапор, 2007. 640 с.
56. Шевченко Л.О., Чепіга Л.П. Практична психологія: навч. посібник. Харків: Константа, 2018. 191 с.
57. Шевченко О. М. Основи психологічного консультування. Київ: Либідь. 2019. 166 с.
58. Яблонська Т. М. Етичні виміри діяльності психолога в практиці психологічного консультування. *Психологічний часопис*. 2018. № 5. С. 237–251.
59. Gerace Adam. The power of empathy. InPsych 2018. Vol 40 (October). Issue 5. URL: <https://psychology.org.au/for-members/publications/inpsych/2018/october-issue-4/the-power-of-empathy> (дата звернення: 01.09.2023).
60. The Psychology of Emotional and Cognitive Empathy. URL: <https://lesley.edu/article/the-psychology-ofemotional-and-cognitive-empathy>. (дата звернення: 01.09.2023).

ДОДАТКИ

Додаток А

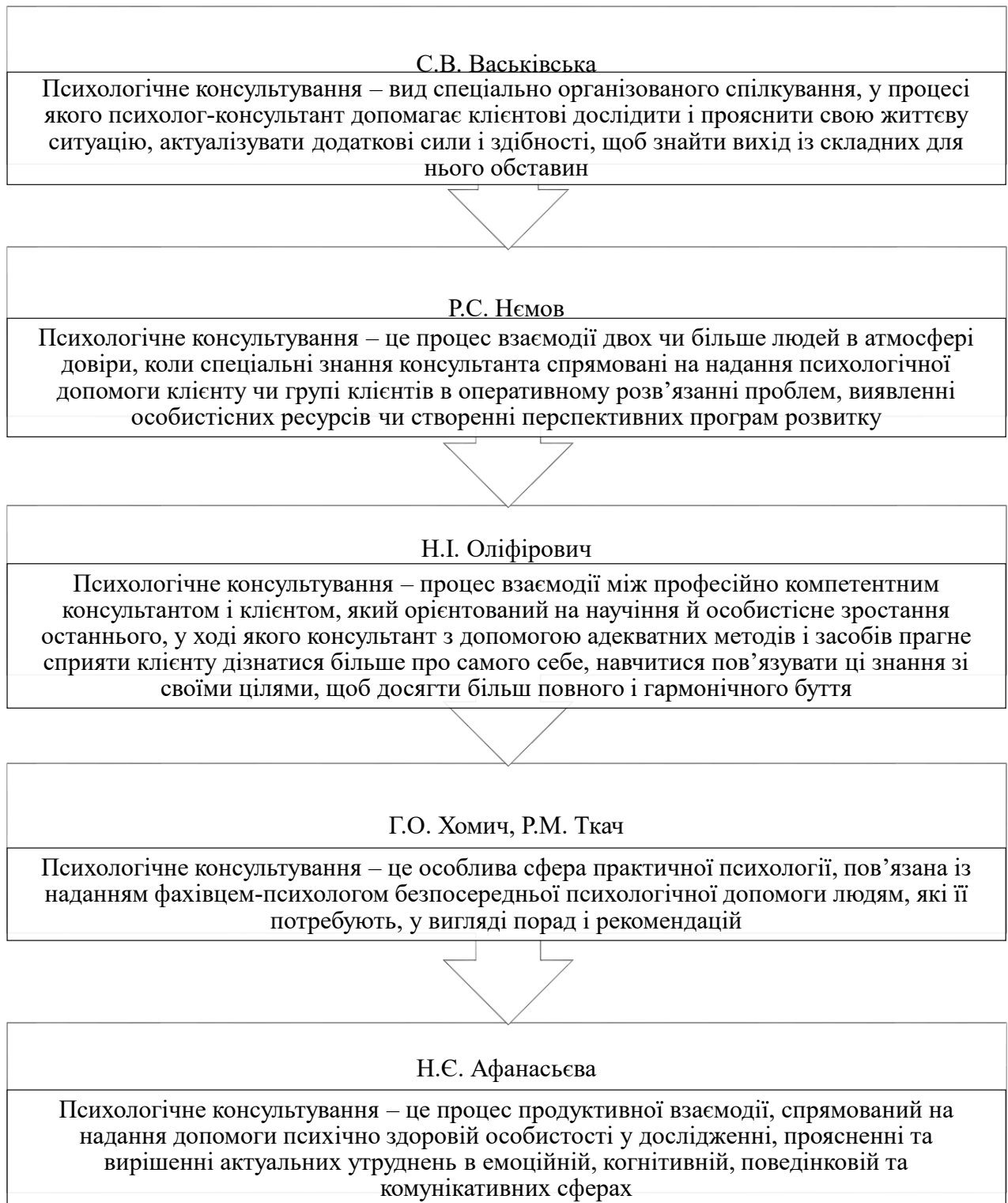


Рис. А.1. Тракткування поняття «психологічне консультування» у працях вчених

Додаток Б

Новітні уявлення про консультативний контакт

<i>Напрямок</i>	<i>Опис консультативного контакту</i>
Психоаналіз	Консультант зберігає особисту анонімність, щоб клієнт міг вільно проектувати на нього свої почуття. Основна увага приділяється зменшенню опору, що виникає при аналізі реакцій переносу клієнта, і встановленню більш раціонального контролювати. Консультант інтерпретує матеріал, який надає клієнт прагне навчити пов'язувати свою поведінку з подіями минулого.
Адлерівський напрям	Акцентується поділ відповідальності між консультантом і клієнтом взаємна довіра й повага, рівноцінність позицій, установлення спільних цілей консультування.
Поведінкова терапія	Консультант є активною та директивною стороною, він виконує роль учителя, тренера, прагнучи навчити клієнта ефективнішої поведінки. Клієнт повинен активно апробувати нові способи дій. Замість особистих стосунків між консультантом і клієнтом устанавлюються робочі взаємини для виконання процедур навчання.
Раціонально-емоційна терапія	Консультант виконує роль учителя, а клієнт – учня. Особисті стосунки консультанта з клієнтом неважливі. Клієнта спонукають зрозуміти свої проблеми і на основі цього розуміння змінити поведінку, ґрунтуючись на раціональних аргументах.
Клієнт-центрована терапія (К.Роджерс)	Консультативний контакт становить сутність процесу консультування. Особливо підкреслюється щирість, теплота, емпатія, повага, підтримка консультанта й передача цих установок клієнтам. Засвоєні під час консультативного контакту навички клієнт переносить на інші стосунки.
Екзистенціальна терапія	Основне завдання консультанта – вжитися в екзистенцію клієнта і створити з ним автентичний зв'язок. Контактуючи з консультантом, клієнт розкриває свою унікальність. Стосунки між консультантом і клієнтом – це контакт «людина – людина», ідентичний зустрічі двох рівноцінних особистостей «тут і тепер». Під час консультативного контакту міняється як консультант, так і клієнт.

П.І.Б. _____

Вік _____ Стать _____

Назвіть, будь ласка, 10 якостей (рис), якими володіє консультант-початківець.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

П.І.Б. _____

Вік _____ Стать _____

Назвіть, будь ласка, 10 якостей (рис), якими володіє консультант.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

П.І.Б. _____

Вік _____ Стать _____

Назвіть, будь ласка, 10 якостей (рис), якими володіє консультант-професіонал.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Оцініть, будь ласка, якості (риси) від 1 до 10 балів, які притаманні консультанту-початківцю. (1бал – найбільш притаманна риса, 10 балів – найменш притаманна риса).

Малодосвідчений
 Багато чого не знає
 Боїться труднощів
 Використовує «книжні» знання
 Прагне допомогти
 Добрий
 Невпевнений
 Тривожний
 Привабливий
 Співчутливий

Оцініть, будь ласка, якості (риси) від 1 до 10 балів, які притаманні консультанту-початківцю. (1бал – найбільш притаманна риса, 10 балів – найменш притаманна риса).

Добре справляється з обов'язками повагою ставиться до клієнта

Розуміючий
 Досвідчений
 Рішучий
 Емоційно-стійкий
 Впевнений
 Активний
 Комунікативний
 Наполегливий

Оцініть, будь ласка, якості (риси) від 1 до 10 балів, які притаманні консультанту-початківцю. (1бал – найбільш притаманна риса, 10 балів – найменш притаманна риса).

Досвідчений

Вміє легко знайти контакт

Володіє професійними знаннями

Вміє допомогти

Керується інтуїцією

Справедливий

Емоційно-стійкий

Комунікативний

Є самим собою

Стриманий

Додаток Д

Таблиця консультативних очікувань клієнтів від консультанта – початківця

Назва якості (риси)	Кількість повторень
Малодосвідчений	9
Добрий	9
Тривожний	8
Використовує «книжні» знання	8
Прагне допомогти	7
Багато чого не знає	7
Несміливий	6
Стурбований	5
Невпевнений	5
Наполегливий	4
Відповідальний	4
Напружений	4
Піддається впливу	3
Активний	3
Спокійний	3
Співчутливий	3
Привабливий	3
Усміхнений	2
Розгублений	2
Невпевнений в своїх діях	2
Хороший	1
Чуйний	1
Відкритий	1
Веселий	1
Комунікабельний	1

Таблиця консультативних очікувань клієнтів від консультанта

Назва якості (риси)	Кількість повторень
Впевнений	9
Наполегливий	8
Активний	8
Комунікабельний	7
Рішучий	7
Досвідчений	7
Емоційно-стабільний	6
Спокійний	6
Уважний	5

Щирий	5
Добре справляється з обов'язками	4
Розуміючий	4
Турботливий	4
Ввічливий	4
Добрий	4
Чуйний до людей	3
Впевнений в своїх діях	3
Відкритий	2
З повагою ставиться до клієнтів	2
Терплячий	1
Швидкий	1
Сміливий	1
Безтурботний	1

Таблиця консультативних очікувань клієнтів від консультанта - професіонала

Назва якості (рис)	Кількість повторень
Досвідчений	9
Вміє знайти контакт	8
Володіє професійними знаннями	7
Вміє допомогти	7
Керується інтуїцією	6
Справедливий	5
Є самим собою	5
Впевнений у своїх діях	5
Вимогливий	5
Комунікабельний	4
Активний	4
Уважний	4
Виконує професійну роль	4
Відвертий	3
Стриманий	3
Емоційно-стабільний	3
Підтримує	2
Добрий	2
Ввічливий	1
Відкритий	1
Повільний	1
Незалежний	1
Цікавий	1

Додаток Е

Таблиця оцінювання клієнтами консультанта – початківця

№ п/п	Малодосвідчений	Багатоchoгоне знає	Боїться ятруднощів	Використовує «книжні» знання	Прагне допомогти	Добрий	Невпевнений	Тривожний	Привабливий	Співчутливий
1	7	9	3	2	1	6	8	10	5	4
2	1	3	4	2	5	6	8	7	9	10
3	3	5	1	2	4	8	6	10	7	9
4	6	1	2	7	3	9	10	4	5	8
5	1	3	5	8	2	6	9	4	7	10
6	6	2	1	7	4	9	10	3	5	8
7	2	1	3	5	8	4	9	6	7	10
8	4	2	1	3	8	9	5	10	7	6
9	3	4	2	1	6	5	7	9	8	10
10	1	3	4	5	8	6	7	9	10	2

Таблиця оцінювання клієнтами консультанта

№ п/п	Добре справляється з обов'язками	З повагою ставиться до клієнта	Розуміючий	Досвідчений	Рішучий	Емоційно-стійкий	Впевнений	Активний	Комунікативний	Наполегливий
1	9	10	5	8	7	6	1	2	4	3
2	4	7	2	3	5	8	1	6	10	9

3	6	7	1	2	9	10	3	4	5	8
4	4	1	5	2	3	9	8	10	6	1
5	1	4	2	3	9	10	5	6	7	8
6	4	3	5	1	2	7	6	8	10	9
7	6	7	8	1	2	9	3	10	4	5
8	4	5	1	2	3	7	8	6	9	10
9	4	9	1	2	3	5	10	6	7	8
10	1	2	5	4	6	8	3	9	7	10

Таблиця оцінювання клієнтами консультанта - професіонала

№ п/п	Досвідчений	Вміє легко знайти контакт	Володіє професійними знаннями	Вміє допомогти	Керується інтуїцією	Справедливий	Емоційно-стійкий	Комунікативний	Є самим собою	Стриманий
1	1	2	4	3	8	6	10	5	9	7
2	1	2	3	4	5	6	10	7	8	9
3	1	2	3	4	5	6	7	9	8	10
4	2	1	4	3	10	5	9	6	7	8
5	3	4	1	2	5	6	10	7	8	9
6	4	3	1	2	5	7	6	9	8	10
7	2	3	1	5	4	6	10	7	8	9
8	3	1	2	8	9	4	10	5	6	7
9	1	2	5	4	3	8	6	7	9	10
10	2	1	3	4	5	6	7	10	8	9

Матриця кореляцій

Якості	Мало досвід чений	Багато чого не знає	Боїть ся трудн ощів	Вико ристо в. «кни жні» знанн я	Прагн е допо могти	Добр ий	Невпе внени й	Триво жний	При ваб лив ий	Спів чутл иви й
Малодосвідчений	0,09	-0,02	0,01	-0,03	0,09	-0,11	0,08	-0,00	-0,02	-0,08
Багато чого не знає	-0,02	0,53	0,44	-0,05	-0,49	-0,37	0,19	0,02	0,04	0,03
Боїться труднощів	0,01	0,44	0,53	0,05	-0,43	-0,23	0,15	0,04	0,01	0,26
Використов. «книжні» знання	-0,03	-0,05	0,05	0,24	0,08	0,14	-0,08	0,02	0,03	0,33
Прагне допомогти	0,09	-0,49	-0,43	0,08	0,58	0,22	-0,10	-0,03	0,00	0,10
Добрий	-0,11	-0,37	-0,23	0,14	0,22	0,54	-0,24	-0,03	0,15	0,08
Невпевнений	0,08	0,19	0,15	-0,08	-0,10	-0,24	0,19	-0,00	0,01	0,08
Тривожний	-0,00	0,02	0,04	0,02	-0,03	-0,03	-0,00	0,02	0,03	0,01
Привабливий	-0,02	-0,04	-0,01	0,03	0,00	0,15	-0,01	-0,03	0,10	0,10

Співчутливий	-0,08	-0,03	-0,26	-0,33	-0,10	-0,08	-0,08	-0,01	-	0,78
--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	---	------

Тема: Вміння консультанта встановлювати психологічний контакт у процесі консультативної взаємодії з клієнтом.

Мета:

1. допомогти психологу консультанту освоїти вміння встановлювати психологічний контакт у процесі консультативної взаємодії з клієнтом;
2. краще пізнати себе, глибше зрозуміти свою індивідуальність;
3. формувати уявлення про важливість умінь та навичок консультанта;
4. розвивати пізнавальну активність консультанта;
5. виховувати почуття поваги до ближнього і себе.

Обладнання: м'яч, плакати із зображенням зелених дерев, стікери у формі «листочків» та «сердечок», аркуші паперу, 2 аркуші з надписом «Вміння консультанта встановлювати психологічний контакт у процесі консультативної взаємодії з клієнтом», маркери, записки з незакінченими реченнями, »Ліцензія на щастя», класична мелодія.

Хід заняття:

1. Вступне слово.

Мета: налаштувати всіх учасників на подальшу активну роботу; повідомити мету та завдання заходу.

Психолог. Ласкаво просимо на наш тренінг! Радий бачити ваші щирі усмішки та добру атмосферу в кімнаті. Кожен з вас виглядає чудово та виглядає унікально. Погляньте на своїх одногрупників, зауважте на їхні особливості. Можливо, ви помітите щось спільне чи навіть виявите, що вони інші та відмінні від вас. Подумайте і поділіться своїми спостереженнями.

Кожен «Я» – це унікальний та багатогранний світ, схожий на яскраву сонячну систему. Кожен з нас – це маленьке зоряне небо, наповнене «хаосом» різних почуттів і думок, можливостей і вчинків.

Під час нашого тренінгу ми розглянемо важливі аспекти встановлення психологічного контакту в процесі консультативної взаємодії з клієнтом. Зауважте, що успішний контакт із клієнтом є однією з ключових умов ефективної роботи психолога. Володіння не лише вербальними технічними засобами, а й врахуванням невербальних параметрів, таких як тон, контакт очей та паузи, є гарантією плідної співпраці.

Привітання.

Мета: презентувати себе, створити доброзичливу атмосферу під час спільної роботи.

Інструкція. Психолог пропонує учасникам утворити коло і передавати один одному м'яч, при цьому називати своє ім'я і головну свою характеристику. Наприклад: *Я, Марина Сергіївна, відповідальна. Полюбляю проводити час зі своєю родиною.*

Потім психолог у довільному порядку роздає учасникам бланки із варіантами незакінчених речень. Завдання полягає в тому, щоб кожен із учасників тренінгу продовжив речення так, щоб воно характеризувало його сусіда праворуч.

Практичний психолог також бере участь у вправі. Його завдання – продовжити речення, користуючись стереотипними уявленнями. Наприклад: *«Якби мій колега був артистом, то його виступи були б найкращими».*

Варіанти незакінчених речень:

Якби мій колега був начальником, то його зовнішній вигляд був би...

Якби мій колега був фотомоделлю, то його сімейний стан був би...

Якби мій колега був фітнестренером, то його улюбленим напоєм був би...

Якби мій колега був художником, то його зовнішній вигляд був би...

Якби мій колега був танцюристом, то його постава була б...

Якби мій колега був італійцем, то його темперамент був би... Якби мій колега був військовим, то його мовлення було б...

Якби мій колега був перукарем, то його зачіска була б...

3. Правила роботи групи.

Психолог пропонує учасникам самостійно визначити правила тренінгу. Кожне з яких обговорюється і якщо приймається, то учасники плескають в долоні..

- *Конфіденційність.*
- *Позитив до себе та інших.*
- *Цінувати час.*
- *Активність.*
- *Добровільність.*
- *Говорити тільки від свого імені.*
- *Говорити по черзі і тільки коротко з теми*

4. Вправа «Мої очікування».

Мета: визначити сподівання, допомогти осмислити власні очікування від тренінгу.

Інструкція. Практичний психолог пропонує учасникам групи на стікерах у формі «сердечок» записати свої очікування від даного тренінгу, від власної роботи та роботи групи. Потім приклеюють «сердечка» на плакат із зображенням дерева.

5. Інформаційне повідомлення. *«Вербальна і невербальна поведінка консультанта під час першої зустрічі з клієнтом».*

Те, що очікується від поведінки консультанта, не вимагає доказів, особливо під час першої зустрічі. Кожен консультант повинен усвідомлювати важливість як вербальних, так і невербальних виявів своєї поведінки, розуміючи, як вони можуть впливати на клієнта.

Зрозуміло, що формування вмінь, необхідних для успішної першої зустрічі, – це питання часу та практики. Проте важливою передумовою є розуміння консультантом особливостей такої поведінки, яку йому слід виробляти.

Фахівці в даній області намагаються структурувати ключові поведінкові навички, які потрібно виявити консультанту під час першої зустрічі з клієнтом, що допомагає психологу визначити конкретні критерії для його вербальних виявів. Не менш важливим є і невербальний аспект поведінки консультанта.

Робота в групах. Вправа «Корисні поведінкові прийоми».

Шановні учасники тренінгу пропоную вам роботу у групах. Зараз ми поділимося на дві групи «День і ніч». Ваше завдання полягає у тому щоб із перелічених поведінкових прийомів консультанта знайти ті прийоми які належать до вербальних та невербальних. Отже група під назвою «День» – шукаю поведінкові прийоми та вписує їх у таблицю вербальні. Група «Ніч» – із запропонованого переліку шукає поведінкові прийоми «Невербальні» та вписує їх у таблицю.

Роздатковий матеріал для груп.

Вербальні – Використання зрозумілих для клієнта слів; Повторення й уточнення тверджень клієнта; Адекватна інтерпретація поведінки клієнта; Узагальнення сказаного клієнтом; Використання словесних підкріплень («Так», «Я знаю», «Угу»); Звертання до клієнта у прийнятній для нього формі; Своєчасне і в зручній формі надання необхідної інформації клієнту; Відповідати на питання про свою професійну кваліфікацію та досвід роботи; Невимушене використання гумору для зняття напруги; Вміння інтерпретувати висловлювання клієнта несподіваним чином, щоб викликати його невимушену реакцію у відповідь;

Невербальні – Встановлення і підтримка хорошого зорового контакту; Природний сміх; Адекватна дистанція у спілкуванні (2-2,5 м); Середня гучність голосу; Помірний мовлення; Адекватно підібрана інтонація глосу (без нот осуду, критики, оцінки); тональність голосу, наближена до тональності голосу клієнта; Природна міміка; Невимушена помірна жестикуляція; Розслаблена, відкрита поза; Невимушені дотики.

Дякую за плідну роботу!

Вправа на розслаблення: «Мудрець».

Мета: посилити значимість своїх бажань і досягнень. Намітити час їх здійснення.

Психолог промовляє повільно: (звучить класична мелодія)

Займіть зручне положення і закрийте очі. Уявіть, що ви знаходитесь на галявині під час літнього ранку. Розгляньте це чудове оточення. Промені сонця тепло обігрівають вас, і ви відчуваєте приємну теплоту, яка змушує вас прищуритися. Зелена трава ніжно шелестить від легкого вітру... Погляньте в далечінь, чи помітили ви старий дуб на краю галявини? Давайте підійдемо ближче. Під його гіллями сидить когось – це старий мудрець. Він вражає своєю мудрістю і може відповісти на будь-яке ваше запитання. Наблизьтеся із цікавістю, запитайте його про те, що турбує вас, і уважно вислухайте відповідь. Зверніть увагу – на дерево прикріплений саморобний календар, перевірте дату на ньому, і залиште її в пам'яті. Ще раз огляньте навколо, насолоджуйтеся природною красою... Тепер поверніться. Розкрийте очі, і, якщо у вас є бажання, поділіться з групою своїми фантазіями, питаннями, а може, й згадайте дату, яку ви побачили.

Вправа «Шкідливі поведінкові прийоми» робота в групі.

На етапі встановлення взаємодії з клієнтом, корисно для консультанта знати, які елементи у поведінці слід уникати. Американські психологи Сесіл Паттерсон та Елізабет Уелфел виділяють чотири прийоми, некоректне використання яких, на їхню думку, може перешкоджати ефективній комунікації консультанта з клієнтом. Зазначені прийоми включають надання рекомендацій, читання нотаток (менторство), надмірне використання питань до клієнта («бомбардування» запитаннями) та захоплення розповідями історій.

З цієї причини пропоную розширити роботу в групах і виконати таке завдання. Вам потрібно визначити шкідливі «вербальні» прийоми з поданого списку - група «День» буде виконувати це завдання. А група «Ніч» має визначити невербальні шкідливі прийоми.

Успіху!

Роздатковий матеріал для груп.**Вербальні**

Перебивати

Давати поради і настанови

Засуджувати

Лестити, схилити улесливістю до чого-небудь

Умовляти

Задавати занадто багато питань, особливо «чому»

Командувати, вимагати

Занадто інтерпретувати

Використовувати слова або жаргон клієнта, не розуміючи їх

Ухилятися від теми

Займатись інтелектуалізацією

Занадто аналізувати

Багато говорити про себе

Висловлювати часткову або повну недовіру до клієнта.

Невербальні

Дивитись «крізь» клієнта

Сидіти занадто далеко один від одного або занадто близько

Відвертатись від клієнта

Усміхатись недоречно до ситуації

Хмуритись

Стискати губи

Робити відволікаючі жести

Позіхати

Закривати очі

Допускати у мові інтонації невдоволення

Розмовляти занадто швидко або занадто повільно, занадто голосно або занадто тихо

Метушитися.

Вправа «Ліцензія на щастя».

Психолог звертається до учасників тренінгу із пропозицією написати на виданих їм аркушах паперу те, що вони мають право робити, щоб почувати себе щасливими, що при цьому можуть відчувати, про що думати, як поводитися. Спочатку психолог пропонує написати ім'я учасника, дату, а потім виконувати роботу.

Після завершення роботи психолог просить учасників перевернути аркуші, на яких Вони писали. Там (заздалегідь) уже зроблений напис: «ЛІЦЕНЗІЯ НА ЩАСТЯ»

Таким чином, кожен учасник тренінгу отримує власну «ЛІЦЕНЗІЮ НА ЩАСТЯ».

Підбиття підсумків.

Мета: здійснити рефлексію діяльності.

Інструкція. Кожен з нас прагне дізнатися про себе більше. Але це зовсім не просто. Протягом життя ми пізнаємо себе. Сьогодні ми лише спробували дізнатися особливості *консультанта встановлювати психологічний контакт у процесі консультативної взаємодії з клієнтом*. І мені здається, що це в нас вийшло чудово.

- Чи сподобалося вам тренінгове заняття?
- Що видалося особливо цікавим?
- Що Ви зараз відчуваєте?
- Що Ви дізналися нового про кожного з учасників?
- Що Ви дізналися нового про себе?

Вправа «Повернення до очікувань».

Мета: визначити, наскільки реалізувались очікування кожного учасника.

Інструкція. Запрошуємо учасників групи скористатися стікерами у формі «листочка» для того, щоб зафіксувати, наскільки успішно вони втілили свої очікування. Будь ласка, прикріпіть їх до аркуша із зображенням зеленого дерева.

Якщо ваші очікування втілилися, ви можете використовувати «сердечко» для підкреслення цього успіху.

Заключне слово психолога.

Бажаю всім вам відчувати радість у своєму серці, і вона поверне вам яскраве сонячне світло. Посміхніться, і ви знову відчуєте безтурботність свого дитинства. Здихніть повністю, і в серці вашому оселиться тепло любові та надії. Відкрийте своє серце для радості та щасливих моментів, які оточують вас з усіх сторін.

Та пам'ятайте, що ваша власна радість може стати джерелом підтримки для інших у їхніх труднощах та душевних випробуваннях. Ваша посмішка може викликати радість у серцях інших людей.

Нехай буде вам щасливо, оскільки ви самі будете свій внутрішній світ та наповнюєте своє життя радістю та задоволенням. Пам'ятайте, що ви маєте вплив на свій настрій та своє власне життя. Будьте щасливі!